UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL TRANSPORTE Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

MEJORA EN EL PROCESO DE INDUCCIÓN DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS PARA ESTANDARIZAR, OPTIMIZAR Y MODERNIZAR EL PROCESO ESTABLECIDO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MOVILNET.

Informe de Pasantía presentado ante la Ilustre Universidad Simón Bolívar, como requisito para optar al Título de Técnico Superior Universitario en Organización Empresarial

Autor: Zojaila Guevara
Carnet: 05-1575
C.I.:14.452.040

Tutor Académico: Prof. María Emilia Guevara

Sartenejas, Octubre de 2009

APROBACIÓN DEL JURADO

Informe de Pasantía presentado ante la Universidad Simón Bolívar, como requisito para la aprobación de la asignatura PD-3608 Cursos en Cooperación con la Empresa.

Obtuvo la calificación de veinte puntos por el Jurado conformado por:

Tutor Académico
Prof. María Emilia Guevara

Jurado
Prof. Gonzalo Pico

Tutor Profesional
Lic. Mariangela Ascanio

DEDICATORIA

Desde que estamos en el vientre de nuestras madres formamos parte de un sueño que crece cada día, en conformidad a como nuestros padres nos imaginan y que destino seguiremos cuando seamos adultos; en mi caso particular me esperaron con muchas expectativas; toda la familia; mi papi, mi mami, mis dos hermanos y mis abuelos. De igual manera con el pasar del tiempo entraron a mi vida personas de mucho valor y con la misma importancia que mi familia; mi sobrina y mi novio… A ellos dedico mi éxito...A mi papi; Gordo por todo ese amor que me diste, por que mas que un padre fuiste un amigo y que desde el día que partiste de este mundo no he dejado de adorarte, de añorarte y mientras tenga aliento no perderé la esperanza de verte de nuevo…A mi mami; "Mi candy" por ser mi todo, por ser el pilar fundamental de mi formación y que con cada palabra de aliento o de enojo me hiciste crecer en un mundo mas bonito para no hacer notar tanto la falta del Gordo, por ayudarme a levantar en los momentos difíciles y por dejarme sola cuando consideraste que ya era tiempo de ser toda una mujer… ¡Lo logre mami! ¡Te amo!

A mi hermana y mi sobrina, "Las Leylas" por estar siempre a mi lado, siempre juntas sin dejar notar las diferencias, con el apoyo justo cuando ha sido necesario, con el afecto propio de hermanas porque aunque las dos son madre e hija, para mi son mis hermanas y siempre van a contar conmigo… ¡Se les quiere…! A mi hermano; Juancho siempre fuiste mi incentivo al momento de estudiar y dejaste muchos aprendizajes en mi con tu carácter de padre cuando el gordo nos dejo y aunque ahora estas haciéndole compañía se que nunca me abandonaste…

A mi novio, Mi gordo, que siempre camino de mi mano en la Simón, me dio todo el amor y apoyo que necesite para cumplir mis metas y nunca dudo de mis capacidades… ¡Te amo demasiado gordo!... Y ahora vamos por tu título…

También le dedico mi logro a todos mis amigos y compañeros de estudios, a los que ya salieron, a los que se van conmigo, a los se quedan y a los que por alguna razón no pudieron continuar en la universidad…

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios primordialmente, por darme toda la fuerza necesaria para no decaer en las adversidades y seguir siempre orgullosa de quien soy contra vientos y mareas, por nunca soltar mi mano…

A mi familia y a mi novio por darme todo el apoyo necesario para llegar hasta al logro de mis objetivos y por no dejarme sola ni un instante…

A la Universidad Simón Bolívar por ser el eje fundamental para ser realidad el deseo de salir al mundo laboral con el título como escudo, sin nunca olvidar el orgullo de ser uesebista… A todos los profesores, en especial a la Prof. María Emilia Guevara, mi tutor académico y a todo el personal administrativo.

A todo el cuerpo estudiantil que de manera directa e indirecta puso su grano de arena en este logro.

Agradezco también a la Empresa Cantv- Movilnet por brindarme la oportunidad de ingresar al mundo laboral y por enseñarme que no es tan fácil como se ve en el salón de clases, en especial a la Lic. Mariangela Ascanio, mi tutor empresarial, a la Dra. Adriana Domínguez, la Gerente General de Gestión Humana de Movilnet y a su secretaria Rosa Hernández, quienes brindaron toda la orientación necesaria para culminar con éxito el periodo de pasantias. A todos mis compañeros de Gestión Humana…

A los amigos y compañeros de la Simón…

A todos muchas gracias.

ÍNDICE GENERAL

Página

Índice de Cuadros, Gráficos ó Tablas…… vii
Índice de Figuras……... viii
Resumen……..... ix
Introducción……... 1
Capítulo I……... 3
Marco Referencial
1.1.- Marco Institucional…… 3
1.1.1.- Reseña Histórica de la Institución…….. 3
1.1.2.- Misión…… 10
1.1.3.-Visión…….. 10
1.1.4.-Valores…… 10
1.1.5.- Objetivos Estratégicos…… 11
1.1.6.- Estructura Organizativa de la Institución……... 11
1.1.7.- Estructura Organizativa de la Unidad de Investigación…. 13
1.2.- Marco Legal..... 14
1.3.- Diagnóstico……... 15
Capítulo II
El Problema
2.1.- Planteamiento del Problema……. 18
2.2.- Formulación del Problema……... 24
2.3.- Objetivos de la Investigación
2.3.1.- Objetivo General……... 25
2.3.2.- Objetivos Específicos……... 25
2.4.- Justificación e importancia…….. 25
2.5.- Alcance y Limitaciones…….. 26
Capítulo III.
Marco Teórico…… 28
Capítulo IV
Marco Metodológico

4.1.- Tipo de Investigación……... 32
4.2.-Diseño de la Investigación…… 32
4.3.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos……. 32
4.4.- Análisis y Tratamiento de la Información
4.4.1.- Elaboración del Cronograma de Actividades…….. 33
Capítulo V
Actividades Realizadas y Resultados de las Pasantías…… 34
Conclusiones……..… 36
Recomendaciones……. 37
Fuentes de Información…… 38
Anexos
Anexo 1..... 40

ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS O TABLAS

Página

Cuadro #1. Cronograma de actividades…… 33

ÍNDICE DE FIGURAS

Página

Figura 1. Estructura Organizativa de Cantv…… 12
Figura 2. Estructura Organizativa de la Gerencia General de Gestión Humana…..… 13
Figura 3. Estructura Organizativa de la Gerencia de Atención de Gestión Humana Movilnet…….. 14
Figura 4. Diagrama Causa-Efecto del Problema…… 17
Figura 5. Fases del proceso de inducción……... 30

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL TRANSPORTE Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

MEJORA EN EL PROCESO DE INDUCCIÓN DE BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS PARA ESTANDARIZAR, OPTIMIZAR Y MODERNIZAR EL PROCESO ESTABLECIDO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MOVILNET.

Autor: Zojaila Guevara
Tutor Académico: Prof. María Emilia Guevara
Fecha: Septiembre de 2009

RESUMEN

El período de pasantías se realizó con el propósito de estudiar y mejorar el proceso de Inducción de Beneficios Socio-Económicos de la Gerencia de Atención de Gestión Humana en la empresa Telecomunicaciones Movilnet. La investigación que se hizo fue de campo, donde se obtienen datos directamente de la fuente. Se concluye que la mejora continua en el entorno administrativo de la Gerencia posibilita el aumento su capacidad de respuesta y a su vez garantiza la eficacia en la toma de decisiones, lo que hizo importante la mejora realizada. Se recomienda la implementación de la mejora realizada en la empresa, así como la actualización constante del proceso.

Palabras clave: Reclutamiento, Selección, Inducción de Personal, Administración de Recursos Humanos.

INTRODUCCIÓN

El ambiente empresarial actual, se caracteriza por tratar de lograr altísimos estándares de calidad y producción, con lo que se hace evidente la importancia del recurso humano para la consecución de dichas metas. Es obligación del Departamento de Recursos Humanos de cada organización proporcionar las herramientas necesarias para que los individuos sean seleccionados y entrenados de manera eficiente y asertiva. La carrera de Técnico Superior Universitario en Organización Empresarial, tiene como objetivo primordial, la generación de individuos que sean capaces de enfrentar los problemas que surgen en la organización, al tratar de conseguir las metas propuestas por la Junta Directiva.

La finalidad del presente trabajo de investigación es manifestar lo aprendido durante el curso de la carrera académica y de formación profesional, siendo requisito indispensable para obtener el título de Técnico Superior Universitario en Organización Empresarial.

El período de pasantías en la empresa fue realizado en Telecomunicaciones Movilnet C.A., específicamente en el área de Recursos Humanos en la Gerencia de Atención de Gestión Humana. En este período se trató de conjugar los conocimientos adquiridos durante el curso de la carrera con la realidad laboral de una empresa dinámica y en proceso de transición, como es el caso de Movilnet. Se hace evidente que el proceso de pasantías en la empresa es de fundamental importancia por que permite contemplar la realidad laboral a que se debe enfrentar cada estudiante al culminar los estudios en la universidad. También esta período prepara al pasante en áreas en las que la universidad no tiene alcance: un ambiente de trabajo y permite aplicar en la práctica lo conocimientos que se han intentado fijar.

En los siguientes capítulos se describirán las actividades que se realizaron el período Abril-Julio 2009, con una duración de doce (12) semanas, realizadas en la empresa anteriormente mencionada.

El informe de pasantías esta organizado de la siguiente manera:

- **Capítulo I:** el llamado marco institucional, donde se da a conocer toda la información relevante sobre la empresa, como parte de su historia, la misión, visión y valores de la misma, así como la estructura organizativa de la Corporación Cantv, de la cual Movilnet es filial, la estructura de la gerencia en donde se realizó el período de pasantías y finalmente se emite un diagnóstico sobre la misma.
- **Capítulo II:** se da a conocer el problema encontrado, se da la justificación del informe, también se exponen su alcance y limitaciones y se exponen los objetivos del trabajo.
- **Capítulo III:** en este capitulo se presenta el marco teórico, es decir, información sobre el problema investigado.
- **Capítulo IV:** se dará la explicación sobre la metodología utilizada para la investigación realizada en el trabajo.
- **Capítulo V:** aquí se describirán las actividades realizadas durante el período de pasantías, especificando las funciones desempeñadas por el analista de recursos humanos y que incluyen los procesos de reclutamiento, selección e inducción que se realizaron durante las doce semanas de duración de dicha etapa.

CAPITULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1.- Marco Institucional

1.1.1.- Reseña Histórica de la Institución

En 1992 nace Movilnet como empresa filial de CANTV (Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela), dedicada a prestar servicios de telefonía móvil en Venezuela. Su sólida plataforma tecnológica y su cultura corporativa orientada a satisfacer las necesidades de los clientes, le han permitido convertirse en la empresa pionera del país en servicios móviles de comunicación personal con tecnología digital de punta.

Esta ventaja competitiva ha facilitado el desarrollo de una gama de productos y servicios exclusivos, altamente innovadores, que han contribuido a elevar la calidad de vida de los venezolanos.

Inversiones en ascenso

Desde que fue constituida, Movilnet ha confiado en la potencialidad de desarrollo del sector de las comunicaciones inalámbricas en el país, razón por la cual ha realizado importantes inversiones, logrado un liderazgo en cobertura nacional; así como en servicios de comunicación personal, entre ellos el acceso a banda ancha inalámbrica.

En su primer año, alcanzó 21.000 clientes. Rápidamente se convierte en la primera operadora celular del país en digitalizar su red. Bajo la tecnología TDMA (Time División Multiple Access) se impulsan productos y servicios que marcan un nuevo cambio en el mercado celular venezolano, por ejemplo, el servicio de

identificación de llamadas. En 1997, la operadora ya había alcanzado una cartera de 375.000 clientes. Es una empresa que, desde su inicio, ha estado en competencia.

Entre los años 1998 y 2000, Cantv comienza un proceso de transformación y orientación comercial como proceso de evolución de la empresa con una nueva visión del mercado ante la inminente apertura total del sector de las telecomunicaciones en el país. Se inicia así una nueva ruta orientada hacia el cliente como razón de ser de la corporación, con lo cual la cultura corporativa da un giro donde el mercado pasa a dominar la dinámica de la gestión de la organización. Movilnet, a diferencia de Cantv, ya había desarrollado el ímpetu competitivo y su experiencia por lograr posicionamiento en el mercado.

Entre los años 2001 y 2003, luego de la aprobación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el comienzo de la apertura total del mercado de las telecomunicaciones, Cantv, como Corporación, evoluciona hacia la integración de las empresas del grupo, entre ellas, Movilnet.

En el año 2005 se registró una cifra récord en la historia de la operadora, al superar los 300 millones de dólares en inversión, cifra que ha sido destinada - principalmente - al fortalecimiento y ampliación de la huella 0416 y a la mejora de los sistemas de atención al cliente.

Las constantes inversiones realizadas por Movilnet han asegurado ingresos que permiten el óptimo retorno de las mismas; así como también asegurar un sólido flujo de caja; cuyo impacto positivo se extiende a toda la Corporación Cantv y, por ende, a la cartera de clientes de la operadora.

Crecimiento continúo

Entre los años 2004 y 2006, se abren nuevos horizontes en el mercado de la banda ancha, de los contenidos y de las transacciones electrónicas a través de las redes fijas y móviles. En este sentido, la Corporación incrementa sustancialmente su base de clientes, tanto en telefonía móvil como en telefonía fija inalámbrica. Aprovecha la

ampliación de la cobertura de la red, al llegar a mercados no atendidos mientras continúa la expansión de la red fija.

Vale mencionar que al comienzo del año 2005, Movilnet inició su estrategia de expansión de canales de atención con la apertura del primer Agente Premium, cuyo objeto es brindar la mayor comodidad y el mejor servicio a todos los usuarios de la operadora móvil. Para el tercer trimestre de 2005, Movilnet superó los 4 millones de clientes, registrando nueve trimestres consecutivos de crecimiento.

Esta fuerte expansión experimentada por la operadora ha impulsado la construcción de una sólida red de aliados comerciales en todo el país, además del desarrollo de una red de oficinas propias, con el objeto de brindar atención especializada y de calidad a toda la cartera de clientes, atendiendo así sus necesidades de comunicación.

Este modelo alternativo permite a los usuarios gestionar buena parte de los requerimientos que se realizan en las oficinas comerciales, tales como información de productos y servicios, venta de equipos celulares, cambios de plan, activación de servicios, cambio de tarifa, solicitud de saldo, actualización de datos, activación de líneas, reclamos e incluso reparación de equipos.

La incorporación de esta red de agentes, sumada a la de los canales tradicionales, ha permitido a la empresa incrementar el volumen de contactos atendidos satisfactoriamente y, además, ha contribuido con la descentralización y descongestión de las oficinas comerciales, beneficios que, a largo plazo, permitirán impactar de manera positiva en el posicionamiento de la operadora como la empresa líder en atención presencial.

Al 31 de diciembre de 2006, Cantv posee una cartera de clientes de 8 millones de suscriptores móviles, 3,4 millones de suscriptores de telefonía fija y 467.000 usuarios de acceso de banda ancha. Cantv cuenta con una red conformada por 809 Centros de Comunicaciones como aliados estratégicos y Movilnet posee 614 Agentes Autorizados y 260 Agentes Premium distribuidos en todo el país.

El 22 de mayo de 2007, luego de un proceso de compra de acciones, el Estado Venezolano concretó la nacionalización de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, Cantv. De esta manera, el gobierno revolucionario ratificó su compromiso con el logro de la Plena Soberanía y la autodeterminación, al rescatar una de las empresas de mayor valor estratégico para el desarrollo del país y colocarla al servicio de todos los venezolanos y todas las venezolanas.

Cantv y sus Empresas Filiales declaran como principio irrenunciable, que el acceso a las telecomunicaciones es un derecho humano fundamental. Por ese motivo, llevarán los servicios de telecomunicaciones a todos los rincones del territorio nacional.

Evolución tecnológica

Movilnet se ha caracterizado por ser la empresa de telefonía celular que cuenta con la más alta tecnología y la mayor diversidad en su catálogo de productos. En cuanto a las redes móviles, Movilnet se ha posicionado como la operadora de telefonía móvil con la más amplia cobertura en el país, al contar con más de mil radio bases a lo largo y ancho de la geografía nacional; lo que le proporciona a Movilnet presencia en lugares sin competencia, cubriendo a todas las poblaciones venezolanas con más de 3.000 habitantes.

Su orientación al servicio la mantiene en un proceso de cambio continuo, revolucionando día a día el mercado móvil en Venezuela, el cual que en los últimos años ha experimentado un crecimiento acelerado que ha impulsado a la empresa a mantenerse actualizada y, por ende, a renovar permanentemente sus herramientas tecnológicas, procesos globales; así como sus productos y servicios.

En el año 1996, la empresa introduce una tecnología basada en el sistema D-AMPS (Digital Advanced Mobile Phone Service) y digitaliza su red a través de la incorporación de la plataforma TDMA (Acceso Múltiple por División de Tiempo), proyecto de actualización que le permitió posicionarse como la operadora pionera de la telefonía celular en migrar su red analógica a digital.

Esta migración permitió aumentar la capacidad del sistema y ofrecer un mejor servicio a todos los abonados 0416.

No fue sino hasta finales del año 2002 cuando Movilnet toma las riendas de un nuevo proyecto tecnológico que permitió la implementación de una nueva red, conocida como CDMA 1X (Acceso Múltiple por División de Código), la cual converge en la actualidad con la plataforma TDMA.

Con esta innovación se abrieron nuevos horizontes; ya que a mediano plazo la empresa pudo ofrecer avanzados servicios de tercera generación y optimizar el espacio libre disponible en el espectro para hacer un uso más eficiente de éste, convirtiéndose así en la primera empresa del mundo en colocar, en un mismo espacio espectral, dos estándares de tecnología distintos.

Con la red CDMA 1X, Movilnet puede ofrecer avanzados servicios de Internet móvil, entre ellos, alta velocidad de transmisión de datos de hasta 153 kilobits por segundo, tanto en mensajería instantánea como en acceso a la Web.

Con el uso de esta red, Movilnet desarrolló ambiciosos proyectos, tales como la conexión de cámaras de video a teléfonos móviles y el envío de datos e imágenes en movimiento y en tiempo real. Con ellos, se alcanzó la meta de ofrecer una velocidad de transmisión de datos 30 ó 40 veces más rápida que la ya existente para los sistemas móviles.

La red CDMA 1X ha sido desarrollada en tres fases, siendo las dos primeras - ejecutadas durante los años 2001 y 2003 - las que permitieron la puesta en servicio de más de 600 celdas que dan cobertura a diversas localidades ubicadas a lo largo y ancho de la geografía nacional.

Desde septiembre de 2004 se inició la tercera fase del proyecto de ampliación de la red 1X, denominada "Conexión Efectiva", que prevé la instalación -para el cierre del tercer trimestre 2005- de 297 nuevas celdas en distintos estados del país, de las cuales 267 radio bases ya se encuentran en operación.

Ya en 2005, más de 3 mil kilómetros de ejes viales estaban cubiertos con la huella Movilnet y, para el 2006, toda población mayor de 5 mil habitantes podía contar con cobertura 0416.

De esta manera, Movilnet ha logrado extender su presencia hacia nuevos sectores y, al mismo tiempo, ha reforzado la calidad de la señal en zonas que ya contaban con su cobertura móvil.

EVDO nuevamente convirtió a Movilnet en pionera

Como parte del proceso de desarrollo tecnológico, en febrero de 2005 Movilnet desplegó una nueva plataforma para ofrecer servicios de datos de tercera generación, tal es el caso de "Aba Móvil", que brinda la posibilidad de realizar conexión a datos vía banda ancha inalámbrica.

Con la puesta en marcha de esta nueva red, la operadora se convirtió en la primera empresa en implementar EVDO (Evolution Data Optimized) en Venezuela; la segunda en América Latina, luego de Brasil; y la tercera en hacerlo en el continente, después de Estados Unidos.

Con la incorporación de "Aba Móvil", se complementó la oferta de banda ancha ofrecido por la Corporación Cantv, lo cual permitió logra penetrar en aquellas zonas que, por razones geográficas, resultaba difícil el acceso a través de la red fija. Este servicio, cuyas velocidades de conexión pueden llegar hasta 2 mil 400 Kbps, convierte a Movilnet en la empresa pionera en ofrecer el mejor y más rápido acceso al mundo de los datos de manera inalámbrica.

El innovador servicio de "Aba Móvil" permite tener un acceso continuo a datos y aplicaciones en línea, permitiéndoles a los usuarios el acceso a correos electrónicos con documentación adjunta, páginas Web con uso de gráficos y bases de datos corporativas.

Mediante esta innovadora aplicación, la empresa logra brindar un nuevo valor agregado a los clientes al brindarles la posibilidad de descargar, desde cualquier lugar, archivos de gran tamaño desde Internet con la más alta velocidad de conexión y con total movilidad.

Una vez más, la empresa marca la diferencia con la implementación de "Aba Móvil', servicio sustentado en la SuperRed de Movilnet, logrando brindar a los clientes innovaciones que otras operadoras no proporcionan.

Equipos de vanguardia

Movilnet, desde su creación, se ha caracterizado por innovar con los mejores equipos y las más avanzadas tecnologías para satisfacer las necesidades de los clientes. El éxito alcanzado se debe a un constante proceso de evolución para ofrecer dispositivos celulares cada vez más atractivos, prácticos y con funciones tecnológicas de fácil manejo.

La operadora consagra su liderazgo al ser la empresa de telefonía móvil en el país que ofrece mayor variedad de equipos en su catálogo, el cual contempla más de 40 modelos celulares de reconocidas marcas, tales como Kyocera, LG, Motorola, Nokia, Samsung, Telson, Treo, Blackberry, Vacom, Any Data, Audiovox, Axesstel, UTOFO, Sierra Wireless, ZTE y Huawei.

Con el lanzamiento al mercado del Motorola e815, primer terminal móvil en el país con capacidad EvDo, Movilnet brindó a sus clientes la posibilidad de disfrutar - por primera vez en la historia de las telecomunicaciones en Venezuela -, de televisión en vivo, video streaming, juego en línea con varias personas (multiplayer) y navegar a altas velocidades en la Web desde un teléfono celular.

Hoy en día, gracias al esfuerzo mancomunado de toda la familia que constituye Movilnet, la operadora ha logrado un posicionamiento basado en el liderazgo de servicios y cobertura digital nacional, apoyados en tecnología de punta; cuyo valor se

asocia a la medida en que permite desarrollar aplicaciones valiosas para la vida y resaltar el compromiso con los clientes.

1.1.2.- Misión

Ser la empresa estratégica del estado venezolano operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, corresponsable de la soberanía y transformación de la nación, que potencia el poder popular y la integración de la región, capaz de servir con calidad, eficiencia y eficacia, y con la participación protagónica del pueblo, contribuyendo a la suprema felicidad social

1.1.3.- Visión

Ser una empresa socialista operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, reconocida por su capacidad innovadora, habilitadora del desarrollo sustentable y de la integración nacional y regional, comprometida con la democratización del conocimiento, el bienestar colectivo, la eficiencia del estado y la soberanía nacional.

1.1.4.- Valores

Los valores vislumbran la forma que corresponde a todos y cada uno de los elementos de la institución, y además delimitan de cierto modo la extática de la compañía. Para la corporación CANTV, estos valores son:

- ✓ Eficiencia.
- ✓ Honestidad.
- ✓ Igualdad.
- ✓ Solidaridad.

- ✓ Participación Protagónica.
- ✓ Vocación de Servicio.
- ✓ Esfuerzo Colectivo.
- ✓ Ética Socialista.
- ✓ Responsabilidad.

1.1.5.- Objetivos Estratégicos

Cantv y sus Empresas Filiales, alineadas con la visión de país, se orientan por los siguientes objetivos estratégicos:

- Democratizar el servicio con justicia social
- Potenciar la participación y el Poder Popular
- Garantizar la autosostenibilidad de la empresa
- Convertirnos en empresa socialista del Estado
- Avanzar hacia la soberanía tecnológica
- Apalancar la transformación del Estado
- Apoyar la integración Nacional e Internacional

Telecomunicaciones Movilnet C.A., como empresa filial de Cantv, avanza en el camino del desarrollo de su gente, sus capacidades y soluciones tecnológicas para garantizar la democratización de sus productos y servicios con justicia social y ser modelo de la nueva empresa socialista, cónsona con sus lineamientos estratégicos.

1.1.6.- Estructura Organizativa de la Institución

La estructura organizativa de Cantv se encuentra liderada por una presidencia de la cual depende directamente la Presidencia de cada una de sus empresas filiales como lo son Movilnet, Caveguias y Cantv.net. Seguidamente, en el organigrama de la empresa se encuentran la Gerencia General de Auditoria Fiscal junto a la Gerencia de Proyecto Comunidad. A continuación, se encuentran la Vicepresidencia Ejecutiva y la

Vicepresidencia de Operaciones comerciales, las que se subdividen a su vez en una serie de Gerencias representadas a continuación en la Figura 1.

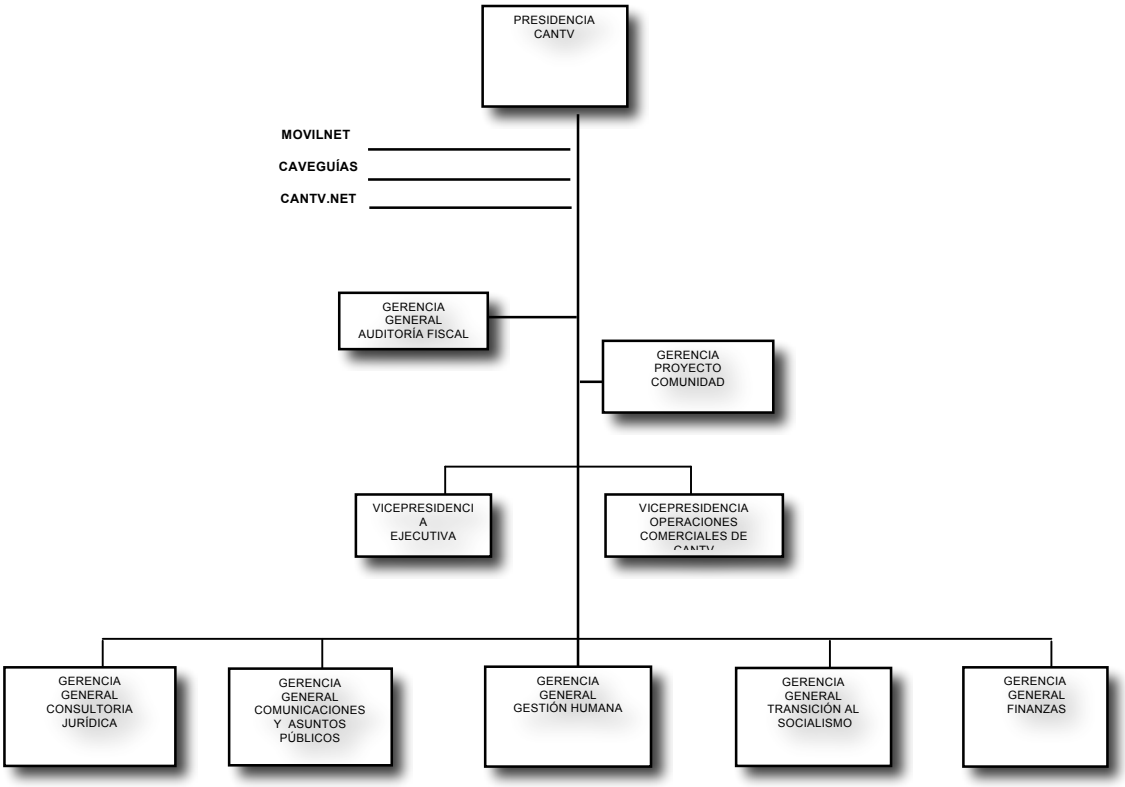


Figura 1. Estructura Organizativa de Cantv.

Fuente: Gerencia Atención de Gestión Humana- Movilnet

1.1.7.- Estructura Organizativa de la Unidad de Investigación

A continuación se presenta el organigrama de la Gerencia General de Gestión Humana, en el que se puede apreciar que ésta desciende directamente de la presidencia de Cantv como se observa en la Figura 2, en cuanto a la Figura 3 se desglosa la serie de cargos que se derivan de la Gerencia de Atención Gestión Humana que para efectos de

este informe, es la unidad donde se realizo la investigación, específicamente en la Coordinación De Atención Gestión Humana De La Vicepresidencia De Operaciones Comerciales.

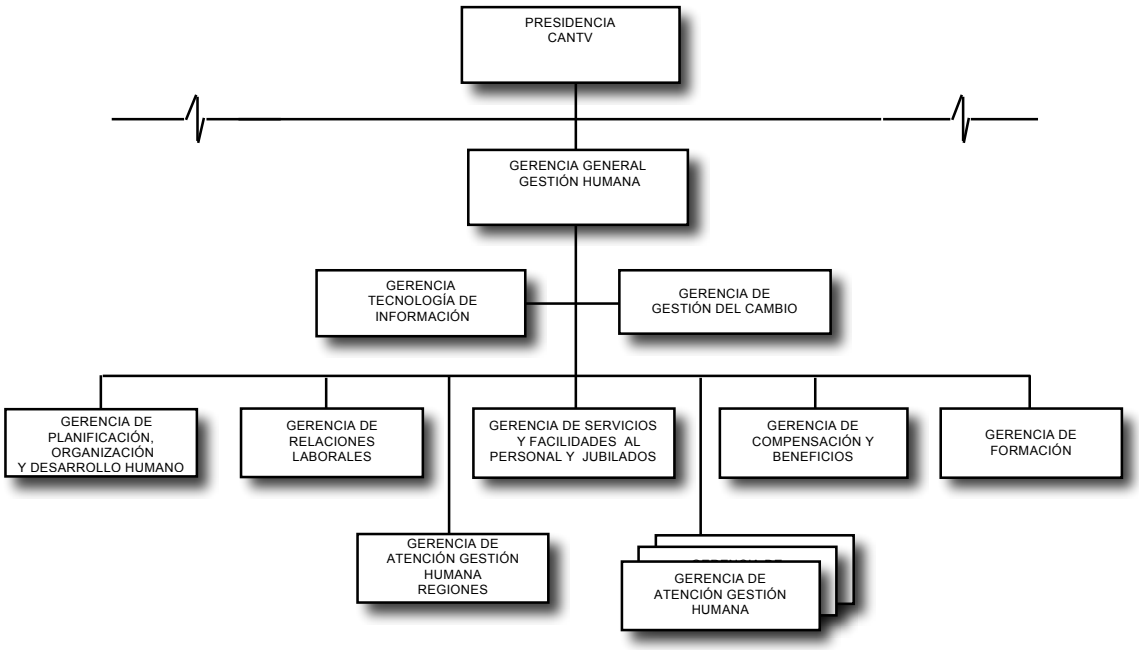


Figura 2. Estructura Organizativa de la Gerencia General de Gestión Humana.

Fuente: Gerencia Atención de Gestión Humana- Movilnet

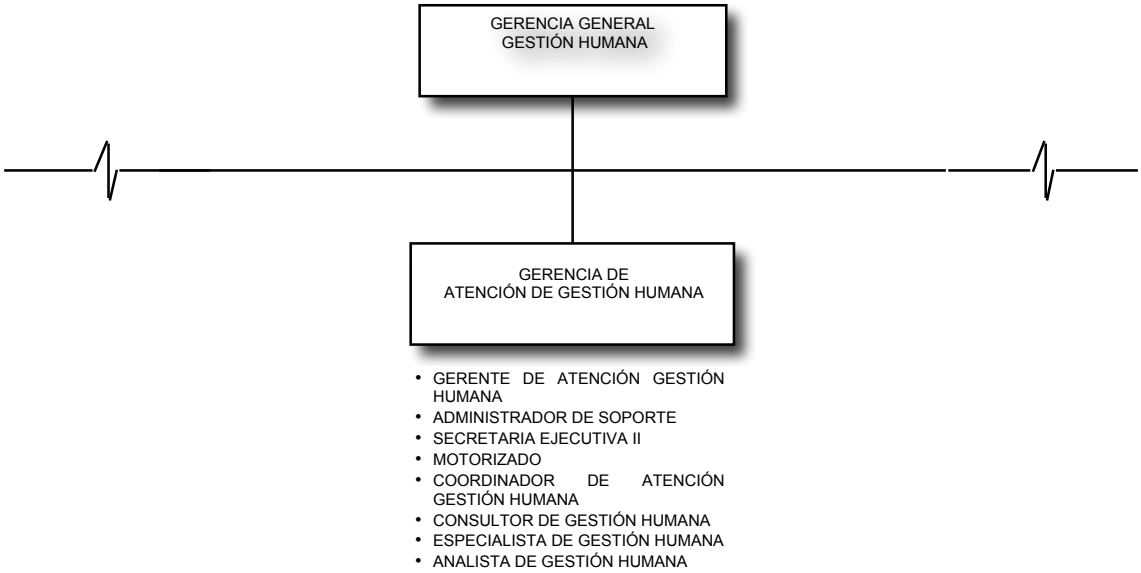


Figura 3. Estructura Organizativa de la Gerencia de Atención de Gestión Humana Movilnet

Fuente: Gerencia Atención de Gestión Humana- Movilnet

1.2.- Marco Legal

En virtud del Decreto 5.974 de fecha 01.04.2008, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela número 38.900, de la misma fecha, en concordancia con lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública, se otorga el carácter de Empresas del Estado a Cantv y sus Empresas Filiales: Movilnet, Cantv.net y Caveguías; quedando adscritas al Ministerio del Poder Popular de las Telecomunicaciones y la Informática, posteriormente suprimido y adscrito de acuerdo al Decreto 6.707 de fecha 14.05.2009, publicado en la Gaceta Oficial 39.178, al Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias.
De acuerdo a su competencia la empresa y sus empresas filiales esta regulada por las siguientes leyes:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela
- Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación

- Ley Orgánica de Telecomunicaciones
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y el Sistema Nacional de Control Fiscal
- Ley Orgánica de la Administración Pública
- Ley Orgánica del Trabajo

1.3.- Diagnóstico

Como en toda organización, el ente encargado del reclutamiento y la selección de personal es el Departamento de Recursos Humanos. En Movilnet se conoce como Gerencia General de Atención Gestión Humana, que de ahora en adelante será conocida como GH; dividida a su vez, en dos Coordinaciones, a saber: Atención Gestión Humana de la Vicepresidencia de Operaciones Comerciales, a la que se llamará VPOC; y Atención Gestión Humana de la Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas, que se conocerá como VPOS. La competencia de este informe solo abarcara los procesos llevados a cabo por la coordinación de GH de la VPOC.

Para conocer dichos procesos fue necesaria la presentación de la coordinación a través de una breve introducción que realizó la tutora empresarial que fue asignada, la misma facilitó la explicación del organigrama de Cantv como empresa madre, sus filiales y cada una de las Gerencias afines a la empresa, de igual manera presento el sistema operativo que es manejado por Gestión Humana de Movilnet para el control de cada uno de los cargos establecidos, quien los ocupa, donde esta ubicado y de estar vacante, desde que fecha lo esta. Igualmente mostró un reporte de los cargos a nivel nacional, cuantos de ellos están ocupados, cuantos disponibles y un total de los empleados que laboran en Movilnet.

Del mismo modo indicó cuales son las direcciones comerciales que dependen de la coordinación de GH de la VPOC y cual Especialista es responsable de cada una y que el pasante se realizaría funciones de Analista.

El Analista como se describió en el cronograma de actividades entregado ante la Coordinación de la Carrera, apoyaría en los trámites administrativos de los empleados con el fin de dar respuesta oportuna y confiable a las solicitudes formuladas por los mismos, recabaría, analizaría y tramitaría solicitudes de ingreso de personal y de los clientes internos, participando en el proceso de reclutamiento, selección, pre-empleo e inducción del talento humano; de acuerdo al perfil del cargo, registraría los datos de candidatos y haría el seguimiento a los trámites relacionados con el proceso de formación y entrenamiento previo al ingreso de los candidatos para las oficinas comerciales a nivel nacional, con el fin de lograr el ingreso del personal entrenado para la Atención al Cliente.

El pasante fungiendo como Analista realizaría todas las tareas antes descritas de manera continua, llevando a cabo los procesos ya establecidos, participando de manera directa; es así que se determino que la inducción de beneficios socioeconómicos era presentada a los clientes de manera no estandarizada y que necesitaba una mejora que permitiera estandarizar, optimizar y modernizar el proceso ya establecido.

Para una descripción más específica se muestra a continuación en la Figura 4 un diagrama Causa y Efecto, donde se evidencian todas las carencias de la Inducción de Beneficios Socioeconómicos y de ahí se tomaran todos los elementos necesarios para la realización de dicha mejora.

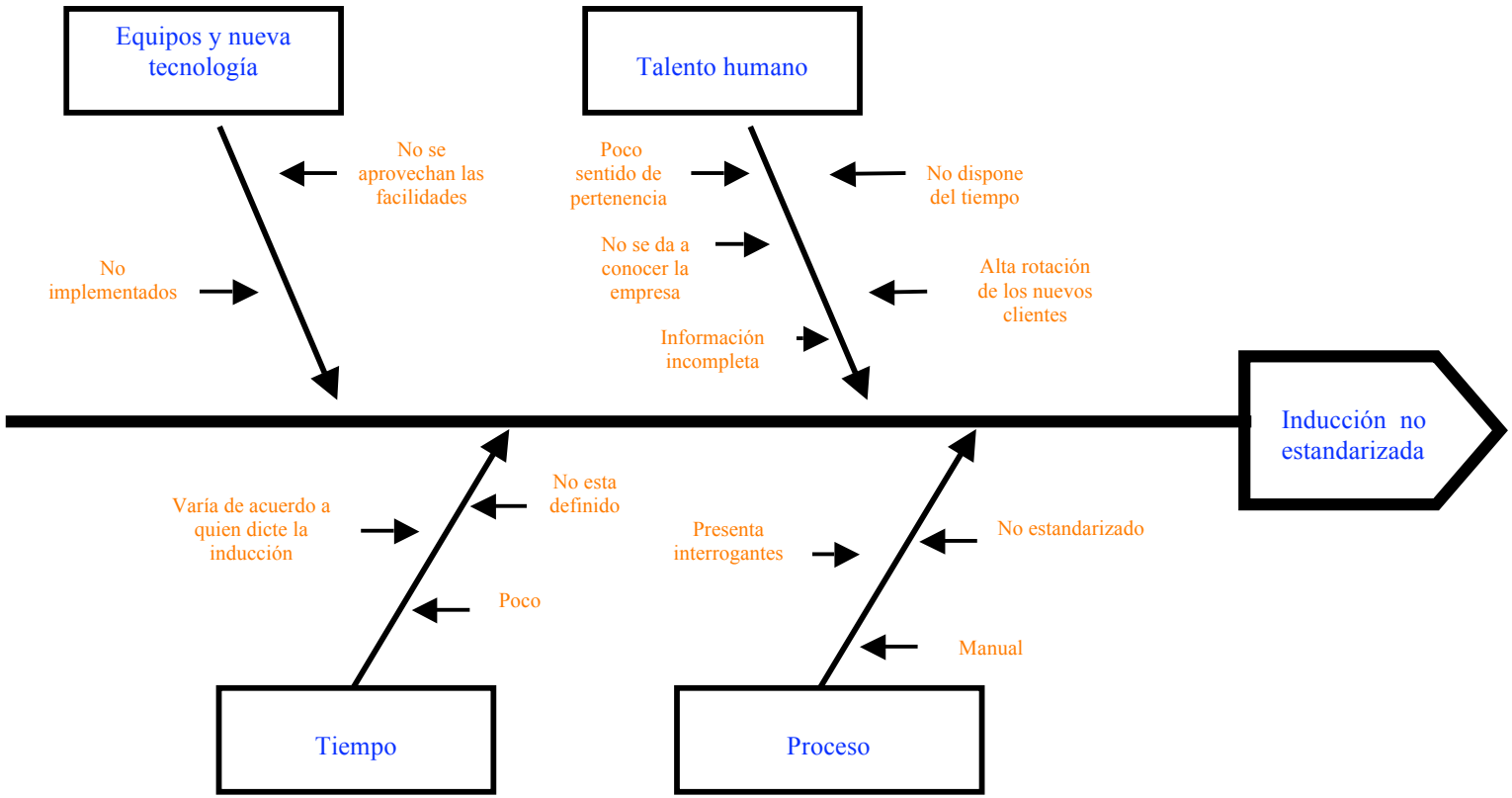


Figura 4. Diagrama Causa-Efecto del Problema

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1.- Planteamiento del Problema

El constante devenir del mundo actual nos coloca en un ámbito en el que es completamente necesaria la constante actualización de los instrumentos y sistemas que se emplean en el ambiente empresarial. A escala mundial los procedimientos administrativos y tecnológicos se van transformando y adaptando en rutinas adecuadas a las condiciones laborales y sociales, así como a las tareas cotidianas. El sucesivo grado de especialización, como derivación de la división de las tareas, concibe como necesario el uso de un instrumento que instaure los cánones del desarrollo de cada tarea dentro de una estructura empresarial.

Desde sus comienzos la administración de recursos humanos ha tenido como cometido la producción de ambientes laborales, en los que, los elementos de las organizaciones desplieguen su potencial límite de desempeño, es decir, perfeccionen su calidad humana, como consecuencia de la estimulación y el adiestramiento.

La nueva gerencia de personal que surge por la actual manera de vislumbrar las relaciones de producción, es reconocida como un método, cuya marcha es obligación de todas las jefaturas de la organización, empezando por el Gerente.

Los dispositivos básicos que componen el método de la gestión de personal corresponden a los que radican dentro del Proceso Administrativo: planeamiento organización, coordinación, dirección y control.

Estos mecanismos a su vez, están constituidos por actividades específicas, completando permanentemente insumos como técnicas, principios, relaciones, procesos

y funciones, para abastecer como utilidad final la calidad de la fuerza laboral, enunciada en términos de ejercicio laboral.

El estudiar la significación del Proceso Administrativo en la gestión del Recurso Humano, le permite a la empresa la interacción de los recursos heterogéneos que la constituyen. No se puede administrar y controlar, sin antes haber puntualizado qué se pretende, qué se persigue, cómo se organiza y cómo se entrelaza.

La faena de la administración se fundamenta básicamente en constituir y coordinar los procedimientos organizacionales, a veces cooperativos, otras veces conflictivos, tales como personas, materiales, dinero, tiempo, espacio, etc.

Por la particularidad complicada y extensa de la gestión de Recursos Humanos, que tiene como designio certificar la eficiencia y la eficacia de la intervención del personal en el éxito empresarial, se requiere atender los siguientes elementos:

1. Reclutamiento de personal
2. Selección de personal
3. Inducción de personal
4. Descripción y análisis de puestos
5. Evaluación del desempeño de personal
6. Sistemas de compensación y plan de beneficio social
7. Higiene y Seguridad Laboral
8. Capacitación y Desarrollo de personal

Para efectos de este informe los mecanismos que primordialmente serán apreciados son los que figuran a continuación, profundizando en el proceso de inducción.

El reclutamiento de personal es una serie de operaciones encaminado a absorber aspirantes altamente competentes y capacitados de desempeñar cargos dentro de la empresa. Es, en esencia, un sistema de información, mediante el cual la organización difunde y oferta al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que

procura ocupar. Para ser efectivo, el reclutamiento se obliga a atraer una cantidad de aspirantes suficiente para proveer de modo conveniente el proceso de selección.

El reclutamiento se fundamenta en las tareas engranadas con la investigación y con la participación de las fuentes capacitadas de abastecer a la organización del número suficiente de individuos que ésta requiere para la consecución de sus metas.

Todo reclutamiento se aborda con la delineación precisa del puesto de trabajo, debido a que este procedimiento permite conocer qué se busca. La documentación de las funciones se conservará en calidad de instrumento inquebrantable e irreemplazable a lo largo de toda la operación laboral. Se tendrá siempre en punto de mira el interés en los cargos ofrecidos, sueldos, imagen de la corporación, etc. pues esto incidirá proporcionalmente en el interés de potenciales aspirantes, nivel de demanda del puesto de trabajo y, finalmente, calidad del reclutamiento en cuestión.

Es ideal que el encargado de la incorporación de nuevo personal estudie si existe escasez o no de recursos humanos en función de los ofrecimientos con los que se dispone y decida que fragmentos del mercado laboral le conciernen especialmente para centralizar en ellos sus esfuerzos de reclutamiento. Un segmento del mercado laboral se define partiendo de lo que se busca. De esta forma la empresa puede concentrarse, a modo de ejemplo, en una determinada especialización profesional o función, en habitantes de una zona específica, en determinado rango de edad o sexo, etc. Los discernimientos para segmentar son labor del reclutador en razón de optimizar la búsqueda de los aspirantes. Al finalizar este proceso, se entra en lo que se conoce como selección.

El objetivo de la selección de recursos humanos es depurar y seleccionar los candidatos más apropiados para satisfacer las exigencias de la organización. Integra un proceso de verificación entre los requerimientos y estipulaciones del lugar de trabajo y las particularidades de los aspirantes con que se cuenta, así como una comparación de varios candidatos entre sí con la clara finalidad de seleccionar al más competente. Cabe recalcar que esta operación se ejecuta como parte de la delineación de puestos que obra en poder del seleccionador.

El proceso de selección puede subdividirse en varias etapas, a saber:

- Entrevista Preliminar.
- Valoración Psicológica.
- Prueba de Habilidades y Conocimiento.
- Entrevista Profunda.
- Presentación a los futuros Jefes.
- Decisión Final.

Luego de esta serie de pasos, se debe llevar a cabo el proceso de inducción en la empresa. La inducción es el proceso inicial por medio del cual se proporciona al nuevo empleado la información primordial que le permita constituirse fácil y rápidamente en el lugar de trabajo. Es frecuente que la inducción incluya: los valores de la organización, misión, visión y objetivos, políticas, horarios laborales, días de descanso, días de pago, prestaciones, historia de la empresa, servicios al personal, calidad, servicio al cliente y trabajo en equipo, visita a instalaciones, programas especiales, servicio de medicina preventiva, entre otros puntos. Este proceso de adaptación se da tanto en el puesto de trabajo como en la organización. Este proceso de orientación facilita la adaptación al equipo de trabajo, y generalmente, el colaborador siente alegría de trabajar en la organización y ganas de continuar trabajando en la misma.

La inducción laboral tiene a su vez, dos etapas:

- Inducción General: La Dirección de Recursos Humanos es responsable de brindar al recién llegado (esta clase de inducción se aplica sólo a nuevos ingresos) información precisa acerca de los siguientes aspectos:

  · Historia y evolución de la organización, su estado actual, objetivos y posicionamiento
  · Puesto de trabajo que va a ocupar, características, funciones, relaciones con otros puestos, medios de trabajo que se utilizan, expectativas de desarrollo, salario (se recomienda la entrega de una copia de la descripción del puesto)
  · Reglamentos, códigos e instrucciones existentes.

- Inducción Específica: La inducción específica se aplica a recién llegados y a todos los movimientos internos (transferencias y promociones) El jefe inmediato ejecutará esta inducción mediante las siguientes acciones:

  · Presentación entre los colegas.
  · Mostrar el lugar de trabajo
  · Objetivos de trabajo del área, estrategia, etc.
  · Ratificación de las funciones del puesto y entrega de medios necesarios
  · Formas de evaluación del desempeño
  · Relaciones personales en lo referido al clima laboral, costumbres, relaciones de jerarquía, etc.
  · Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje
  · Métodos y estilos de dirección que se emplean
  · Otros aspectos relevantes del puesto, área o equipo de trabajo
  · Mostrar principales instalaciones de la empresa

Movilnet, como filial de Cantv es una empresa dinámica y moderna, consciente en todo momento de intervenir con un papel relevante en el seno de la colectividad a la cual pertenece y sirve. En este sentido, Movilnet necesita talento humano dispuesto a asumir el compromiso de representar los valores que defiende la institución, que además tengan conciencia organizacional, que estén orientados al logro de resultados positivos y que se sientan incentivados a la competencia para alcanzar la excelencia, que además posean capacidad de adaptación al entorno laboral y sean aptos para realizar tareas en equipo.

Es por ello que la Coordinación Atención Gestión Humana de la Vicepresidencia de Operaciones Comerciales (VPOC) esta en la constante búsqueda del talento humano que cumpla todo lo necesario para formar parte de la gran familia de Movilnet.

Para la incorporación del nuevo personal a la VPOC, es necesario que se cumplan cierto número de requisitos, y que se completen una serie de procesos.

- El primero de estos procesos, es el reclutamiento de los candidatos, en segundo lugar se realiza una dinámica de selección masiva (teatro seleccionador) o en su defecto entrevistas telefónicas o personalizadas, según sea el requerimiento de la vacante en cuestión;
- Luego de esto las especialistas de GH de la VPOC toman la decisión de cuantos de los asistentes a la dinámica quedan seleccionados.
- En tercer lugar se les llama para solicitarles los documentos necesarios para sus ingresos y son invitados a realizarse los exámenes médicos de pre- empleo.
- En cuarto lugar se envían los documentos a un análisis previo para verificar su autenticidad y se espera tanto el resultado del análisis de los documentos como el resultado de la evaluación médica; de resultar actos para el cargo a desempeñar.
- El quinto y ultimo paso que es la inducción de beneficios donde se les presentara la oferta salarial, todos los beneficios que le prestara la empresa, así como también los derechos y deberes que tendrán con la misma.

Al ser esta empresa pionera en la incorporación de nuevas tecnologías en la comunicación, se requiere que sus procesos internos marchen en la misma dirección, es decir, que se incorporen las últimas técnicas o herramientas didácticas de las que se pueda disponer. Para ello se estudio el proceso de la inducción de beneficios, el cual era llevado a cabo de manera obsoleta y sin la inclusión de las nuevas tecnologías. En este proceso, personal especializado les explicaba a los nuevos empleados todo lo referente a los documentos que deberían ser consignados por estos ante la empresa, para así tener el disfrute de los beneficios que se les presentan en dicha inducción, antes de comenzar en el ejercicio de sus labores en la misma. De igual manera se les explica como realizar el llenado de las planillas correspondientes a esos beneficios y se les indica que deben leer detenidamente los documentos que hacen constar cuáles son los deberes y derechos de los empleados de Movilnet para que, posterior a ello, los firmaran en señal de conformidad. Todo el proceso descrito anteriormente era realizado oralmente, con los formatos de la inducción en físico, sin el uso de la tecnología y sin una explicación

estandarizada, la misma variaba de acuerdo a la persona encargada de dictar la inducción, generando esto retrasos en el proceso debido a que todo dependía de la desenvoltura de la misma, de su manera de hacerse entender y su capacidad para manejar el grupo.

Tomando en deferencia todo lo anterior y en la exploración de los componentes que contribuyan al progreso y aprovechamiento del potencial del empleado, se ha esbozado una mejora del presente Programa de Inducción, con el objeto de conservar informados a los nuevos trabajadores con lo referente a la actividad a la que se destina la organización, misión, visión y valores, así como los beneficios que brinda y presta, derechos y deberes pero con el uso de las tecnologías con las que cuenta la gerencia, brindando así un proceso que disminuya el tiempo empleado para la realización del mismo y una explicación amplia, detallada y estandarizada de la inducción de beneficios, facilitando así la unificación del trabajador con la organización y, proveyendo a su vez al recientemente incorporado, los fundamentos para el acomodo e integración con su nuevo equipo de trabajo y con la labor en sí, y de ésta forma conseguir los grados de productividad esperados.

2.2.- Formulación del Problema

Como fue señalado anteriormente, la empresa requería de una actualización, si se quiere, del proceso de Inducción de Beneficios Socioeconómicos. Esto por la problemática derivada de no contar con un proceso estandarizado en el que todos los empleados de nuevo ingreso pudieran conocer los beneficios y obligaciones que conlleva el nuevo puesto al que aspiran.

En este sentido, las interrogantes que se plantean son las siguientes: ¿Cuáles son las fallas actuales en el proceso de Inducción de Beneficios? ¿Cuáles son los elementos necesarios para el diseño de la misma? ¿Será la inclusión de una mejora técnica en el proceso de inducción de beneficios socioeconómicos de la empresa Movilnet, la clave para la estandarización del proceso?

2.3.- Objetivos de la Investigación

2.3.1- Objetivo General:

Diseñar una mejora en el proceso de Inducción de Beneficios Socioeconómicos que permita estandarizar, optimizar y modernizar el proceso ya establecido en la empresa Telecomunicaciones Movilnet.

2.3.2.- Objetivos Específicos:

- Identificar todas y cada una de las falencias del proceso actual de la inducción de beneficios laborales de la empresa Movilnet.
- Organizar secuencialmente cada uno de los elementos necesarios para elaborar la mejora al proceso de Inducción.
- Formular las mejoras del proceso, mediante la digitalización de los instrumentos que permitan la estandarización de la información divulgada en el mismo.

2.4.- Justificación e Importancia

En la búsqueda constante de mejorar cada día los procedimientos que ayudan a la completa realización de funciones a cabalidad y con la mayor eficiencia posible, se debe contar con herramientas para dar a los empleados de nuevo ingreso la información con el mayor detalle que sea posible, ya que es de suma importancia que se trabaje en forma ordenada y metódica, siguiendo lineamientos y patrones que estandaricen y regulen el trabajo.

Por otra parte, el uso de recursos técnicos representa una herramienta importante que pueda agilizar el desarrollo de las actividades y optimizar el desarrollo de los procesos, por lo que, si se logra implementar el uso de nuevas herramientas didácticas, se podrá minimizar el tiempo de duración del proceso de inducción de beneficios laborales.

Finalmente, para el personal que labora en la Gerencia de Atención de Gestión Humana, resultan beneficiosas las distintas herramientas didácticas porque les permiten mejorar su desempeño en lo referente a tiempo de realización, amplitud y detalle en el proceso de inducción de beneficios socioeconomicos, para realizar con mayor eficacia las actividades diarias y al mismo tiempo les permite ofrecer una información estándar y veraz a cada nuevo ingreso a la empresa.

En el ámbito personal, el diseño de esta mejora en el proceso de inducción de beneficios, permitiría la aplicación de los conocimientos teóricos aprendidos en las cátedras referentes a la Administración y Gestión de Recursos Humanos y en cuanto al ámbito institucional para cubrir los requisitos que pide la Universidad Simón Bolívar y que son necesarios para obtener el titulo de Técnico Superior en Organización Empresarial.

2.5.- Alcances y Limitaciones

El presente informe abarca Telecomunicaciones Movilnet C.A., específicamente la Gerencia de Atención de Gestión Humana, que es la encargada de cumplir con las obligaciones legales que la empresa adquiere con sus empleados. Dicha gerencia es la encargada de atender tanto a la vicepresidencia de operaciones comerciales como a la vicepresidencia de operaciones y sistemas; subdividiéndose en dos coordinaciones. En el lapso de las pasantias el pasante se desempeño en las labores del analista en la coordinación de Atención Gestión Humana de la VPOC, la que a su vez dirige las Direcciones Comerciales de la Gran Caracas, Oriente, Occidente, Centro, Centro Occidente y Andes así como las Direcciones de Mercadeo, Servicios al Cliente y

Retensión, Desarrollo de Canales, Planificación, Canales no Presenciales, Soporte Comercial, Presidencia y la Vicepresidencia de la empresa.

Por otra parte se diseñó una mejora en el proceso ya establecido de la inducción de beneficios socioeconómicos, la cual será implementada en ambas coordinaciones.

En cuanto a las limitaciones que se presentaron durante las pasantias, aparecen debido a que las especialistas cumplían con sus labores diarias, no contaban con el tiempo necesario y ello dificultaba el obtener la información, por otro lado las mismas manifestaban que gran parte de la información era de carácter confidencial y que se podía observar con el debido permiso y bajo cuidadosa supervisión por parte de los especialistas, pero sin poder obtenerla para los fines académicos que les planteaba y que solo ellas podrían tener acceso, obtener o modificar la información que aparecía en la herramienta utilizada por la empresa como base de datos de todos los empleados de Telecomunicaciones Movilnet, el SAP Portal.

CAPITULO III

MARCO TEORICO

RECLUTAMIENTO

El reclutamiento es un sistema que procura atraer candidatos de fuentes de reclutamiento identificadas y localizadas en el mercado de recursos humanos (Chiavenato, 2007, p.155). Este proceso generalmente se inicia por la creación de una vacante, o una requisición de empleo por parte del departamento en que se genera la vacante. Este departamento es que elige el tipo de reclutamiento, que puede ser Interno, Externo o Mixto (Arias Y Heredia, 1973, p.431)

El reclutamiento interno consiste en llenar la vacante generada, mediante el reacomodo del personal existente en la empresa, que peden ser promovidos o transferidos (Chiavenato, 2007, p.158). Este tipo de reclutamiento es más rápido y económico, pero puede generar conflicto de intereses entre los elementos de la empresa (Gómez- Mejía, 2001, p.181).

El reclutamiento externo se basa en llenar las vacantes existentes con candidatos provenientes de una fuente externa a la empresa. Este tipo de reclutamiento se basa en un conjunto de técnicas para atraer a los candidatos que pueden consistir en la colocación de anuncios en periódicos, en la web, la colocación de carteles, o contacto con sindicatos o asociaciones de profesionales (Gómez-Mejía, 2001, p.182-188). Este tipo de reclutamiento aporta nuevos talentos a la empresa y aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal, pero por o general demora mas que el reclutamiento interno, además de ser menos seguro (Chiavenato, 2007, p.160-163).

El reclutamiento mixto complementa ambos tipos de reclutamiento, combinando de esta manera las ventajas de estos. Cuando hay movimiento de los empleados dentro de la empresa, eventualmente en algún punto de la organización surgirá una vacante que

necesite ser llenada, que generalmente se llenará mediante reclutamiento externo, a menos que se cancele (Chiavenato, 2007, p.164-165).

SELECCIÓN

Independientemente del tipo de reclutamiento que se utilice en la empresa, se deberá elegir un candidato que ocupe la vacante en cuestión. Es decir, el proceso consiste en elegir entre los candidatos reclutados, a los candidatos más idóneos para cada puesto (Chiavenato, 2007, p.169), con la intención de aumentar la eficiencia y el desempeño de la organización.

Realmente, la comparación que se hace entre los candidatos reclutados es my similar a una inspección de control de calidad, cuyo estándar de comparación se basa en el perfil enviado por el departamento solicitante (Chiavenato, 2007, p.171). Existen ciertas técnicas para discriminar entre un candidato y otro, como entrevistas, test de habilidades y conocimientos y test psicológicos y de personalidad (Gómez-Mejía, 2001, p.192-194). La decisión final es tomada por el departamento solicitante, siempre teniendo en cuenta los resultados de las pruebas realizadas por el departamento de recursos humanos (Chiavenato, 2007, p.188- 191)

El valor real de un exhaustivo y eficiente proceso de selección es mayor de lo puede pensarse, debido a que puede ahorrarle recursos económicos a la empresa en capacitación, además de mejorar el rendimiento en el trabajo (Gómez-Mejía, 2001, p.190).

INDUCCIÓN

Al seleccionar, un nuevo elemento para ser incorporado a la empresa es necesario recordar que una personalidad completamente nueva va integrarse a un ambiente de trabajo ya existente, y que los nuevos individuos se verán inmersos en un

ambiente de normas, políticas, procedimientos y costumbres que son totalmente extrañas para ellos. Es deber de la propia organización disminuir este shock para catalizar la integración de los nuevos elementos a la organización. De aquí la importancia del proceso de inducción.

"Por definición la socialización laboral es un proceso mediante el cual el individuo alcanza a apreciar los valores, las competencias, los comportamientos esperables, los conocimientos sociales que son esenciales para asumir un determinado rol laboral, y las actitudes precisas para participar como miembro en las actividades de una organización."(Jofre, 2001)

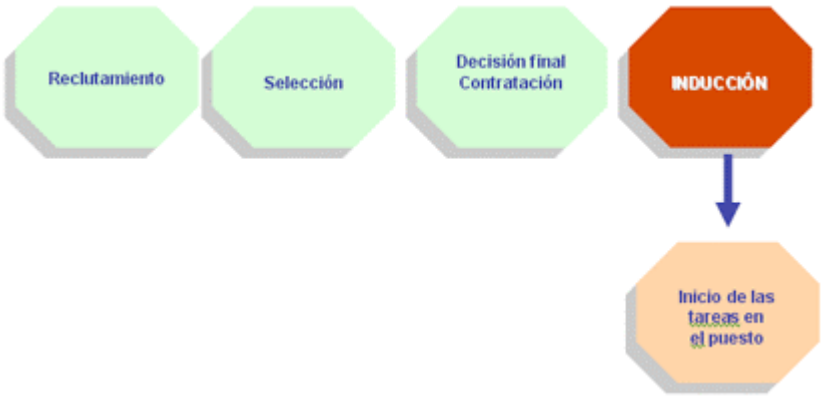


Figura 5. Fases del proceso de inducción.

Generalmente, en el proceso de inducción se le orienta al trabajador de nuevo ingreso sobre tópicos como los siguientes:

- Historia de la organización
- Su misión, visión y objetivos.
- Perfil de desempeño, relativo al trabajo.
- Horarios, días de pago, etc.
- Estructura de la organización.
- Políticas de personal.

- Beneficios.
- Ubicación de los servicios ofrecidos por la organización.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Medidas de emergencia.

Para diseñar un proceso de inducción eficiente se deben tener en cuenta aspectos como: objetivo, contenidos, evaluación y seguimiento. Este último, debido a que dependiendo de las características del grupo de empleados a los que debe hacerse inducción, es necesario ajustar el proceso. *"Es importante también que el supervisor tenga una entrevista con el nuevo empleado, verificando la comprensión de la inducción y aclarando los puntos que quedaron poco claros. Esta instancia facilita la descripción de tareas, los objetivos del puesto y del área, la relación con otros puestos, la presentación a compañeros o equipo de trabajo, y el sistema de evaluación de desempeño."* (Jofre, 2001)

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

A continuación se presentará el tipo de investigación realizada, además de los instrumentos utilizados para la realización de dicho trabajo.

4.1.- Tipo de Investigación

Para la realización de este informe se realizó una investigación de campo. Esto debido a que se recogió información directamente de la Gerencia de Atención Gestión Humana de Telecomunicaciones Movilnet. La investigación de campo se basa en la recolección de datos directamente de donde ocurren los hechos, sin controlar variables (Martins, 2006, p97).

4.2.- Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación realizada para este trabajo es de tipo descriptivo. El diseño de la investigación se refiere a la maniobra utilizada por el analista para resolver el problema que se le plantea (Stracuzzi y Martins, 2006, p.95). La investigación descriptiva se fundamenta en el propósito de ilustrar y argumentar sobre como se produce determinado fenómeno, sin incluir las causas de este comportamiento (Balestrini y Lares, 2005, p. 18).

4.3.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento utilizado para recolectar datos en este informe fue la entrevista no estructurada. La entrevista es la técnica más significativa y fructífera con la cuenta el analista para recabar datos, debido a que es un intercambio de información que se efectúa cara a cara. Es un canal de comunicación entre el analista y la organización y sirve para obtener información acerca de las necesidades de la organización y la manera

de satisfacerlas. En la entrevista no estructurada no se utilizan formularios de preguntas propuestas para llenar sino que el entrevistador recopila información no estandarizada sobre los procesos y actividades, lo que da más libertad a ambas partes.

4.4.- Análisis y Tratamiento de la Información

4.4.1.- Elaboración del Cronograma de Actividades

Cuadro #1. Cronograma de actividades

Descripción de actividades y tareas	**Cronograma de ejecución**
Apoyar en los trámites administrativos de los empleados con el fin de dar respuesta oportuna y confiable a las solicitudes formuladas por los mismos.	20/04 al 10/07 (constante)
Recabar, analizar y tramitar solicitudes de ingreso de personal y de los clientes internos, participando en el proceso de reclutamiento, selección, pre-empleo e inducción del talento humano de acuerdo al perfil del cargo.	20/04 al 10/07 (constante)
Registro de datos de candidatos y seguimiento a trámites relacionados con el proceso de formación/entrenamiento previo al ingreso de los candidatos para las oficinas comerciales a nivel nacional, con el fin de lograr el ingreso del personal entrenado para la Atención al Cliente.	20/04 al 10/07 (constante)
Analizar y proponer mejoras al proceso de inducción dictado por la Gerencia de Atención Gestión Humana Movilnet al talento humano que ingresa a la empresa.	20/04 al 10/07 (constante)

CAPITULO V

ACTIVIDADES REALIZADAS Y RESULTADOS DE LAS PASANTIAS

Las tareas desarrolladas dentro del periodo de las pasantias fueron constantes, es decir, no estuvieron dictaminadas por tiempos determinados; desde el inicio el 20 de abril hasta el final el 10 de julio del presente año, cumpliendo con las doce (12) semanas establecidas en el reglamento de la universidad.

Durante dicho período se ocupo la posición del Analista de recursos humanos en la Coordinación AGH de la VPOC y debido al cargo ocupado se cumplió con las tareas descritas a continuación:

- Apoyar en la ejecución, implantación y seguimiento de las soluciones a los requerimientos de los clientes internos en materia de Recursos Humanos.
- Registrar y mantener actualizada la data maestra en SAP R3 asociada a los procesos a su cargo.
- Ejecutar y cumplir las políticas, normas, procesos y procedimientos establecidos por la Gerencia General de Organización y Recursos Humanos y los lineamientos corporativos.
- Apoyar en los procesos de ingreso, movimientos de personal, premios y reconocimientos del personal asignado.
- Apoyar en la generación de data útil para la elaboración de ofertas salariales para personal de las unidades asignadas hasta el nivel de remuneración 30.
- Registrar en el sistema SAP R3 la compensación variable y la productividad laboral de las unidades atendidas.
- Participar en la realización de análisis, diagnósticos y propuestas sobre la equidad interna de las unidades asignadas.
- Preparar y ejecutar el proceso de contratación de personal y su registro en el sistema SAP R3 en las unidades asignadas.
- Participar en proyectos corporativos y de Recursos Humanos asignados.

- Apoyar en el cumplimiento de las legislaciones vigentes en materia de Recursos Humanos según el marco legal vigente (LOPCYMAT, LOT, etc.).
- Participar en el proceso de administración de las diferentes aplicaciones y productos correspondientes al Programa de Desarrollo de la Excelencia (Perfiles, Talentos, Oportunidades de Desarrollo, Conocimientos y Gestión de Desempeño).
- Elaborar y presentar informes establecidos y/o en correspondencia con solicitudes específicas.
- Integrar y mantener actualizada la información de carácter laboral requerida para el expediente de personal.
- Generar data útil sobre el comportamiento de la administración de los Recursos Humanos según requerimientos y/o indicaciones del Gerente de Recursos Humanos de su área.
- Hacer seguimiento al comportamiento de los indicadores de Recursos Humanos y elaborar/presentar los informes correspondientes.
- Participar en el proceso de identificación e implantación de oportunidades de mejora y perfeccionamiento de prácticas en los procesos de recursos humanos de su área funcional.

Debido a la última actividad mencionada fue que se tomo la iniciativa de presentar mejoras en el proceso de Inducción de beneficios socioeconómicos, que permitieran estandarizar, optimizar y modernizar el proceso ya establecido (ver anexos).

Cabe destacar que algunas de las tareas antes mencionadas fueron realizadas bajo la supervisión de los Especialistas, los cuales acotaban que la información manejada era de carácter confidencial y que solo le competía al ente encargado del manejo del sistema operativo de la empresa y a cierto y determinado personal autorizado.

CONCLUSIONES

Para que una organización sea exitosa, debe existir, por parte de los elementos que la integran, un esfuerzo constante por lograr metas propuestas. En muchas organizaciones actúan elementos capaces de generar un resultado, por lo que obtienen éxitos en sus objetivos, como lo es la implantación y uso de herramientas eficaces que ayuden a mejorar los procesos que realizan a diario.

En la actualidad, el clima que se vive en Telecomunicaciones Movilnet es dinámico, de cambio, y el capital humano debe ir de la mano con este dinamismo para así cumplir con las metas establecidas por la organización de manera rápida y eficiente; es por ello que la Gerencia Atención de Gestión Humana de la Vicepresidencia de Operaciones Comerciales de Movilnet se encuentra en la constante búsqueda del talento humano que cumpla con los requisitos establecidos y cubra las necesidades de la organización.

De acuerdo con lo expuesto hasta ahora, fue de vital importancia la participación del pasante en la empresa, con la que se genero una relación de ganar- ganar.

Del mismo modo, el pasante logró la interacción con el personal que allí labora, permitiendo comprender diferentes perspectivas sobre la resolución de problemas laborales.

Para la organización, el período de pasantías representó un lapso de provecho, debido a que ante la ausencia de un analista, el pasante fungió como tal. Del mismo modo, la organización modernizó el proceso de inducción de beneficios socioeconómicos, el cual, carecía de estándares de aplicación.

RECOMENDACIONES

- Implementar la mejora de la inducción como plan piloto en la gran Caracas con una extensión a la Gerencia Atención de Gestión Humana de la Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas; para luego aplicarlo a nivel nacional.(ver anexos)
- Actualizar de manera frecuente el proceso de inducción establecido para brindar al nuevo cliente la mayor información requerida para su desempeño en la organización.
- Cubrir la vacante del analista de recursos humanos en la Gerencia Atención de Gestión Humana de la Vicepresidencia de Operaciones Comerciales a fin de cubrir los requerimientos del cliente y darle la respuesta oportuna a su necesidad.
- Hacer uso de los nuevos avances en la tecnología para mantener actualizados los procesos establecidos en la empresa y así brindar un mejor servicio al cliente.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- ARIAS, F. "*Elaboración de un Proyecto de Investigación".* (1997). Venezuela. Editorial Panapo
- ARIAS, F; HEREDIA, V. *"Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño"* (1973). México. Editorial Trillas.
- BALESTRINI M. "*Metodología para la Elaboración de Informes"*(2005). BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- CHIAVENATO, I. (2007). "*Administración de Recursos Humanos"* (Octava Edición). México. Editorial McGraw Hill.
- GÓMEZ- MEJIA, L.; BALKIN, D.; CARDY, R.; "*Dirección y Gestión de Recursos Humanos"* (2001). España. Pearson Education.
- STRACUZZI, S.; MARTINS, F. "*Metodología de la Investigación Cuantitativa".* (2006). Venezuela.
- JOFRE, R. *"Programa de Inducción. ¿Para qué sirve?"* (2001). Artículo publicado en http://www.roxanajofre.com
- UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR, Sede Litoral (2009).*Directrices para la Elaboración de Informe de Pasantías y Proyectos.* Estado. Vargas. U.S.B.
- Información suministrada por Gerencia de Atención Gestión Humana de Telecomunicaciones Movilnet.

ANEXOS

ANEXO # 1

movilnet

Inducción de Beneficios Socioeconómicos

Julio de 2009

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática | CANTV | Movilnet

Venezuela AHORA ES DE TODOS

movilnet

Bienvenidos a:

cantv movilnet

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática | CANTV | Movilnet

Venezuela AHORA ES DE TODOS

Agenda

movilnet

- Reseña Histórica.
- Visión.
- Misión.
- Valores Corporativos.
- Beneficios.
- Requerimientos de la Empresa
- Contactos
- Información de Interés.

Reseña Histórica

movilnet

•En 1992 nace Movilnet como empresa filial de Cantv, dedicada a prestar servicios de telefon ía m óvil en Venezuela. Su s ólida plataforma tecnol ógica y su cultura corporativa orientada a satisfacer las necesidades de los clientes, le han permitido convertirse en la empresa pionera del país en servicios móviles de comunicaci ón personal con tecnolog ía digital de punta.

Para el tercer trimestre de 2005, Movilnet super ó los 4 millones de clientes, registrando nueve trimestres consecutivos de crecimiento.

Esta ventaja competitiva ha facilitado el desarrollo de una gama de productos y servicios exclusivos, altamente innovadores, que han contribuido a elevar la calidad de vida de los venezolanos.

Atrás

Misión

movilnet

- Somos la empresa estrat égica del estado venezolano operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, corresponsable de la soberan ía y transformación de la naci ón, que potencia el poder popular y la integraci ón de la regi ón, capaz de servir con calidad, eficiencia y eficacia, y con la participaci ón protag ónica del pueblo, contribuyendo a la suprema felicidad social.

Atrás

Visión

movilnet

- Ser una empresa socialista operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e inform ática, reconocida por su capacidad innovadora, habilitadora del desarrollo sustentable y de la integraci ón nacional y regional, comprometida con la democratización del conocimiento, el bienestar colectivo, la eficiencia del estado y la soberanía nacional.

Atrás

Valores Corporativos

movilnet

- Eficiencia.
- Honestidad.
- Igualdad.
- Solidaridad.
- Participación Protagónica.
- Vocación de Servicio.
- Esfuerzo Colectivo.
- Ética Socialista.
- Responsabilidad.

Atrás

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática | CANTV | Movilnet

Venezuela AHORA ES DE TODOS

Beneficios que Brinda la Empresa

movilnet

- Servicio de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM).
  - Primas
  - Coberturas
- Solicitud de HCM
- Plan de Vida y Accidentes Personales.
- Fondo de Ahorros.

Atrás

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática | CANTV | Movilnet

Venezuela AHORA ES DE TODOS

HCM

movilnet

- Seguro administrado por CANTV
- Clínicas afiliadas
  - Cobertura de un 95% con un deducible de Bs.F 65.
- No afiliadas
  - Cobertura de un 80% contra reembolso.
- Ingresos por emergencia.
- Carta aval.
- Contra reembolso con soportes.

Atrás

Primas

movilnet

Primas Ajustadas Plan de Salud de Confianza

1.- Primas de Coberturas del Plan Básico

1.1- Rango de Sueldo 1 (Hasta Bs. 4.000)

Tamaño del grupo familiar	Aporte Empleado	Aporte Empresa
Sólo el Titular	**37,65**	188,26
Titular con 1 sólo familiar	**75,30**	376,52
Titular con 2 familiares	**110,63**	553,15
Titular con 3 familiares y más	**180,80**	904,00

1.2- Rango de Sueldo 2 (Mas Bs. 4.000 y hasta Bs. 7.500)

Tamaño del grupo familiar	Aporte Empleado	Aporte Empresa
Sólo el Titular	**56,48**	188,26
Titular con 1 sólo familiar	**112,96**	376,52
Titular con 2 familiares	**192,94**	643,13
Titular con 3 familiares y más	**305,70**	1.019,01

1.3- Rango de Sueldo 3 (Mas de Bs. 7.500)

Tamaño del grupo familiar	Aporte Empleado	Aporte Empresa
Sólo el Titular	**75,30**	188,26
Titular con 1 sólo familiar	**150,61**	376,52
Titular con 2 familiares	**257,25**	643,13
Titular con 3 familiares y más	**407,60**	1.019,01

2.- Primas de Coberturas de Exceso

Primas por cada miembro de la familia que se afilie (100% a cargo del trabajador)

Tamaño del grupo familiar	Exceso 1 (Bs. 15mil)	Exceso 2 (Bs. 30mil)	Exceso 3 (Bs. 40mil)	Exceso 4 (Bs. 80mil)
Cónyuge Femenino Hasta 65 años	12,41	16,30	17,60	21,29
Cónyuge Femenino Desde 66 años hasta 75 años	23,55	32,22	35,13	39,75
Cónyuge Femenino Desde 76 años hasta 85 años	43,25	60,39	66,12	75,26
Cónyuge Femenino Desde de 85 años y más	43,25	60,39	66,12	75,26
Cónyuge Masculino Hasta 65 años	9,70	12,43	13,34	16,64
Cónyuge Masculino Desde 66 años hasta 75 años	23,55	32,22	35,13	39,75
Cónyuge Masculino Desde 76 años hasta 85 años	43,25	60,39	66,12	75,26
Cónyuge Masculino Desde de 85 años y más	43,25	60,39	66,12	75,26
Hijos Hasta 18 años	8,83	11,18	11,97	13,76
Hijos Desde 19 años hasta 24 años	17,65	23,79	25,85	30,51
Madre o Padre Hasta 65 años	21,90	29,86	32,53	36,77
Madre o Padre Desde 66 años hasta 75 años	23,55	32,22	35,13	39,75
Madre o Padre Desde 76 años hasta 85 años	43,25	60,39	66,12	75,26
Madre o Padre Desde de 85 años y más	43,25	60,39	66,12	75,26
Titular Femenino Hasta 65 años	12,41	16,30	17,60	21,29
Titular Femenino Desde 66 años hasta 75 años	23,55	32,22	35,13	39,75
Titular Femenino Desde 76 años hasta 85 años	43,25	60,39	66,12	75,26
Titular Femenino Desde de 85 años y más	43,25	60,39	66,12	75,26
Titular Masculino Hasta 65 años	9,70	12,43	13,34	15,92
Titular Masculino Desde 66 años hasta 75 años	23,55	32,22	35,13	39,75
Titular Masculino Desde 76 años hasta 85 años	43,25	60,39	66,12	75,26
Titular Masculino Desde de 85 años y más	43,25	60,39	66,12	75,26

Atrás

Coberturas

movilnet

Coberturas Ajustadas Plan de Salud de Confianza

Concepto	Plan Básico		
	Anterior 2006	Nuevo 2009	% Inc. Nuevo vs Ant
Cobertura General HCM	20.000	**30.000**	50%
Sublimites			
Maternidad	5.000	**10.500**	110%
Aborto	2.500	**6.000**	140%
Esterilización	2.500	**6.000**	140%
Queratotomía Unilat	750	**2.500**	233%
Queratotomía Bilat	1.500	**5.000**	233%
Ambulatorio	18.000	**18.000**	0%

Se mantienen los Planes de Exceso que afectan la cobertura general en:

Exceso	Nuevo 2009	Cobertura General Total
Exceso 1	15.000	45.000
Exceso 2	30.000	60.000
Exceso 3	40.000	70.000
Exceso 4	80.000	110.000

Atrás

El empleado debe demostrar la filiación con sus padres, conyugues e hijos por medio de documentos con carácter legal.

cantv movilnet

Solicitud HCM

Fecha de elaboración: / /

Datos Personales:

Nombres y Apellidos: _____

Cédula de Indentidad: _____ **Número de Personal:** _____

Tlf. Oficina: _____ **Tlf. Móvil** _____ **Fecha de Ingreso:** _____

Beneficiarios:

Inscrito	Nombre		Par	Cédula	Lugar de Nacimiento
☐					
☐					
☐					
☐					
☐					
☐					

Datos de la Solicitud:

Modificacion: Plan de HCM Filial

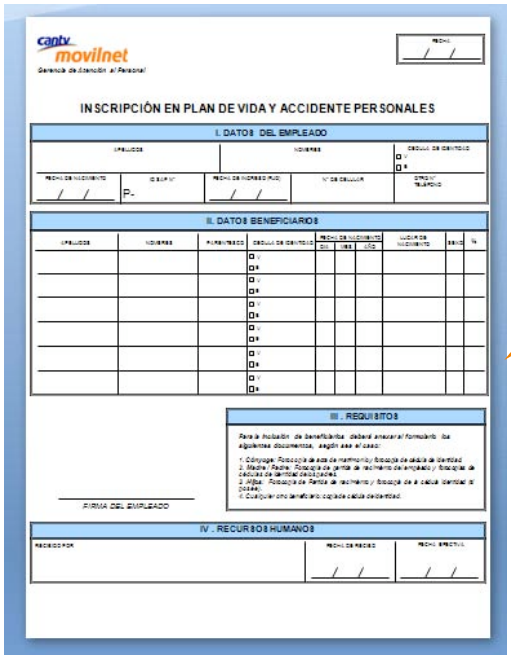
Tipo Solicitud de Plan:

Plan Básico (30.000)	☐
Plan Exceso I (Básico + 15.000)	☐
Plan Exceso II (Básico + 30.000)	☐
Plan Exceso III (Básico + 45.000)	☐
Plan Exceso IV (Básico + 80.000)	☐

FIRMA DEL EMPLEADO

Sólo Pueden incluirse familiares directos (Padres, Conyugues e Hijos).

Atrás



INSCRIPCIÓN EN PLAN DE VIDA Y ACCIDENTE PERSONALES

I. DATOS DEL EMPLEADO

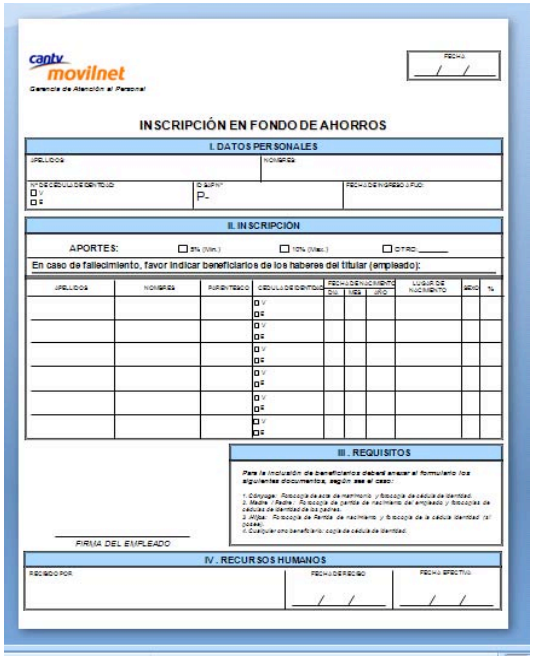
II. DATOS BENEFICIARIOS

III . REQUISITOS

IV . RECURSOS HUMANOS

Se podrán inscribir familiares directos e indirectos. La totalidad del fondo deberá ser dividida en porcentajes para cada una de los beneficiarios

Atrás



INSCRIPCIÓN EN FONDO DE AHORROS

I. DATOS PERSONALES

II. INSCRIPCION

III . REQUISITOS

IV . RECURSOS HUMANOS

Se podrán inscribir familiares directos e indirectos. La totalidad del fondo deberá ser dividida en porcentajes para cada una de los beneficiarios

Atrás

Requerimientos de la Empresa

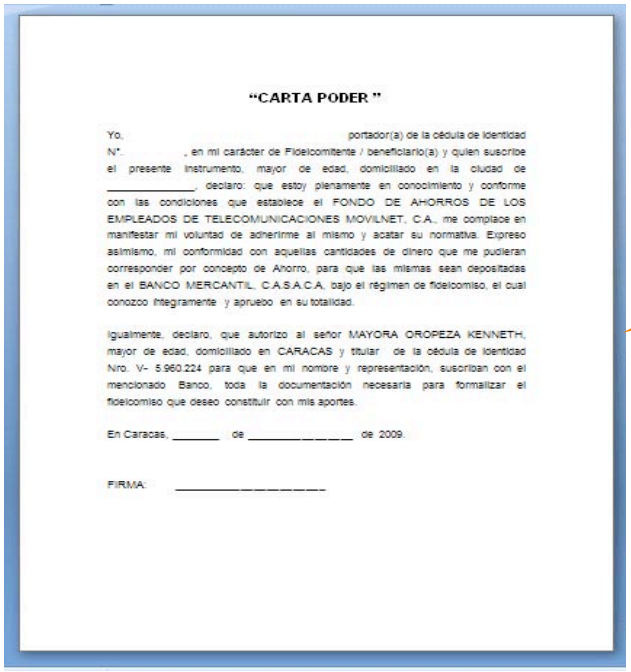
movilnet

- Carta Poder.
- Aplicaciones, Programas, Software y Hardware.
- Prestaciones.
- Participación en Actividades de Otras Compañías.
- Declaración de Conflicto de Intereses.
- Cuestionario sobre Conflicto de Intereses.
- Convenio de Asignación de Funciones.
- Viáticos.

Atrás

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática | CANTV | Movilnet

Venezuela AHORA ES DE TODOS



"CARTA PODER "

Yo, portador(a) de la cédula de identidad N°. , en mi carácter de Fideicomitente / beneficiario(a) y quien suscribe el presente instrumento, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de _____, declaro: que estoy plenamente en conocimiento y conforme con las condiciones que establece el FONDO DE AHORROS DE LOS EMPLEADOS DE TELECOMUNICACIONES MOVILNET, C.A., me complace en manifestar mi voluntad de adherirme al mismo y acatar su normativa. Expreso asimismo, mi conformidad con aquellas cantidades de dinero que me pudieran corresponder por concepto de Ahorro, para que las mismas sean depositadas en el BANCO MERCANTIL, C.A.S.A.C.A, bajo el régimen de fideicomiso, el cual conozco íntegramente y apruebo en su totalidad.

Igualmente, declaro, que autorizo al señor MAYORA OROPEZA KENNETH, mayor de edad, domiciliado en CARACAS y titular de la cédula de identidad Nro. V- 5.960.224 para que en mi nombre y representación, suscriban con el mencionado Banco, toda la documentación necesaria para formalizar el fideicomiso que deseo constituir con mis aportes.

En Caracas, _____ de _____ de 2009.

FIRMA: _____

El empleado acepta todas las normativas referentes a su fondo de ahorro.

Atrás

cantv movilnet

Organización y Recursos Humanos

Señores de Telecomunicaciones Movilnet, C.A.
Atención
Yecenia Angulo
Gerente de Atención al Personal
Presente.-

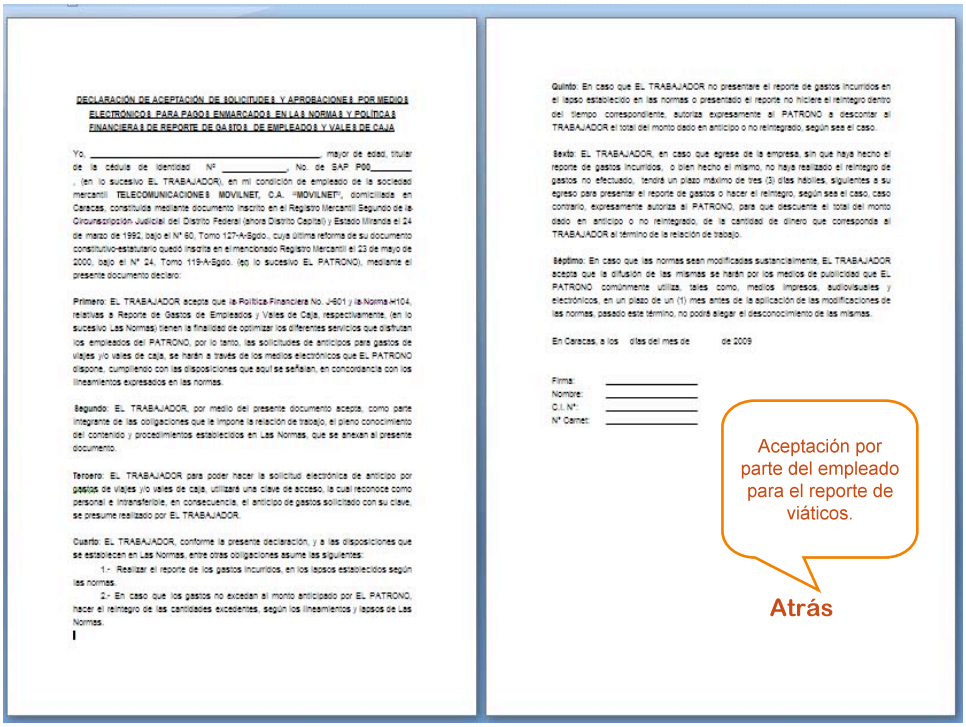
Habiendo sido debidamente informado de las disposiciones para el uso de "Aplicaciones, Programas, Software y Hardware", así como de las normas y convencimiento que regirán los desarrollos en la empresa, normas, limitaciones y restricciones por los servicios de interconexión, confidencialidad de la información y aspectos relativos a las sanciones por el incumplimiento de las mismas y consciente de los beneficios que dichas disposiciones nos traerá tanto a la empresa como a los usuarios, entiendo y acepto las condiciones y normas que se me han expuesto y espero con ello contribuir con los objetivos de la compañía y puedan contar con mi apoyo y colaboración en el cumplimiento de esas disposiciones.

Atentamente,

Nombre:
C.I.:
Carnet N°:

Compromiso del empleado, en el uso y confidencialidad de las aplicaciones, programas, software y hardware

Atrás



DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE SOLICITUDES Y APROBACIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA PAGOS ENMARCADOS EN LAS NORMAS Y POLÍTICAS FINANCIERAS DE REPORTE DE GASTOS DE EMPLEADOS Y VALES DE CAJA

Yo, _____, mayor de edad, titular de la cédula de identidad Nº _____, No. de SAP P00_____, (en lo sucesivo EL TRABAJADOR), en mi condición de empleado de la sociedad mercantil TELECOMUNICACIONES MOVILNET, C.A. "MOVILNET", domiciliada en Caracas, constituida mediante documento inscrito en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal (ahora Distrito Capital) y Estado Miranda el 24 de marzo de 1992, bajo el Nº 60, Tomo 127-A-Sgdo., cuya última reforma de su documento constitutivo-estatutario quedó inscrita en el mencionado Registro Mercantil el 23 de mayo de 2000, bajo el Nº 24, Tomo 119-A-Sgdo. (en lo sucesivo EL PATRONO), mediante el presente documento declaro:

Primero: EL TRABAJADOR acepta que la Política Financiera No. J-601 y la Norma H104, relativas a Reporte de Gastos de Empleados y Vales de Caja, respectivamente, (en lo sucesivo Las Normas) tienen la finalidad de optimizar los diferentes servicios que disfrutan los empleados del PATRONO, por lo tanto, las solicitudes de anticipos para gastos de viajes y/o vales de caja, se harán a través de los medios electrónicos que EL PATRONO disponga, cumpliendo con las disposiciones que aquí se señalan, en concordancia con los lineamientos expresados en las normas.

Segundo: EL TRABAJADOR, por medio del presente documento acepta, como parte integrante de las obligaciones que le impone la relación de trabajo, el pleno conocimiento del contenido y procedimientos establecidos en Las Normas, que se anexan al presente documento.

Tercero: EL TRABAJADOR para poder hacer la solicitud electrónica de anticipo por gastos de viajes y/o vales de caja, utilizará una clave de acceso, la cual reconoce como personal e intransferible, en consecuencia, el anticipo de gastos solicitado con su clave, se presume realizado por EL TRABAJADOR.

Cuarto: EL TRABAJADOR, conforme la presente declaración, y a las disposiciones que se establecen en Las Normas, entre otras obligaciones asume las siguientes:

1.- Realizar el reporte de los gastos incurridos, en los lapsos establecidos según las normas.

2.- En caso que los gastos no excedan el monto anticipado por EL PATRONO, hacer el reintegro de las cantidades excedentes, según los lineamientos y lapsos de Las Normas.

Quinto: En caso que EL TRABAJADOR no presentare el reporte de gastos incurridos en el lapso establecido en las normas o presentado el reporte no hiciere el reintegro dentro del tiempo correspondiente, autoriza expresamente al PATRONO a descontar al TRABAJADOR el total del monto dado en anticipo o no reintegrado, según sea el caso.

Sexto: EL TRABAJADOR, en caso que egrese de la empresa, sin que haya hecho el reporte de gastos incurridos, o bien hecho el mismo, no haya realizado el reintegro de gastos no efectuado, tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles, siguientes a su egreso para presentar el reporte de gastos o hacer el reintegro, según sea el caso, caso contrario, expresamente autoriza al PATRONO, para que descuente el total del monto dado en anticipo o no reintegrado, de la cantidad de dinero que corresponda al TRABAJADOR al término de la relación de trabajo.

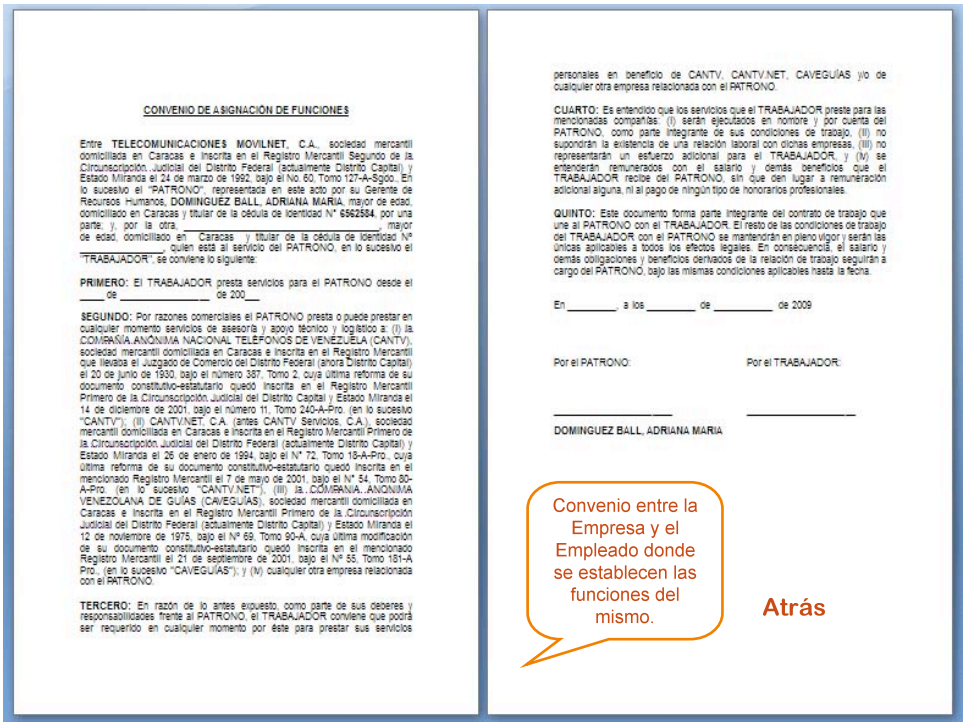
Séptimo: En caso que las normas sean modificadas sustancialmente, EL TRABAJADOR acepta que la difusión de las mismas se harán por los medios de publicidad que EL PATRONO comúnmente utiliza, tales como, medios impresos, audiovisuales y electrónicos, en un plazo de un (1) mes antes de la aplicación de las modificaciones de las normas, pasado este término, no podrá alegar el desconocimiento de las mismas.

En Caracas, a los días del mes de de 2009

Firma: _____
Nombre: _____
C.I. Nº: _____
Nº Carnet: _____

Aceptación por parte del empleado para el reporte de viáticos.

Atrás



CONVENIO DE ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

Entre **TELECOMUNICACIONES MOVILNET, C.A.**, sociedad mercantil domiciliada en Caracas e inscrita en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal (actualmente Distrito Capital) y Estado Miranda el 24 de marzo de 1992, bajo el No. 60, Tomo 127-A-Sgdo., En lo sucesivo el "PATRONO", representada en este acto por su Gerente de Recursos Humanos, **DOMINGUEZ BALL, ADRIANA MARIA**, mayor de edad, domiciliado en Caracas y titular de la cédula de identidad N° **6562584**, por una parte; y por la otra, _____, mayor de edad, domiciliado en Caracas y titular de la cédula de identidad Nº _____, quien está al servicio del PATRONO, en lo sucesivo el "TRABAJADOR", se conviene lo siguiente:

PRIMERO: El TRABAJADOR presta servicios para el PATRONO desde el ____ de _____ de 200__

SEGUNDO: Por razones comerciales el PATRONO presta o puede prestar en cualquier momento servicios de asesoría y apoyo técnico y logístico a: (i) la COMPAÑÍA ANÓNIMA NACIONAL TELEFONOS DE VENEZUELA (CANTV), sociedad mercantil domiciliada en Caracas e inscrita en el Registro Mercantil que llevaba el Juzgado de Comercio del Distrito Federal (ahora Distrito Capital) el 20 de junio de 1930, bajo el número 387, Tomo 2, cuya última reforma de su documento constitutivo-estatutario quedó inscrita en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda el 14 de diciembre de 2001, bajo el número 11, Tomo 240-A-Pro. (en lo sucesivo "CANTV"); (ii) CANTV.NET, C.A. (antes CANTV Servicios, C.A.), sociedad mercantil domiciliada en Caracas e inscrita en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal (actualmente Distrito Capital) y Estado Miranda el 26 de enero de 1994, bajo el N° 72, Tomo 18-A-Pro., cuya última reforma de su documento constitutivo-estatutario quedó inscrita en el mencionado Registro Mercantil el 7 de mayo de 2001, bajo el N° 54, Tomo 82-A-Pro (en lo sucesivo "CANTV.NET"); (iii) la COMPAÑÍA ANÓNIMA VENEZOLANA DE GUÍAS (CAVEGUÍAS), sociedad mercantil domiciliada en Caracas e inscrita en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal (actualmente Distrito Capital) y Estado Miranda el 12 de noviembre de 1975, bajo el Nº 69, Tomo 90-A, cuya última modificación de su documento constitutivo-estatutario quedó inscrita en el mencionado Registro Mercantil el 21 de septiembre de 2001, bajo el Nº 55, Tomo 181-A Pro., (en lo sucesivo "CAVEGUÍAS"); y (iv) cualquier otra empresa relacionada con el PATRONO.

TERCERO: En razón de lo antes expuesto, como parte de sus deberes y responsabilidades frente al PATRONO, el TRABAJADOR conviene que podrá ser requerido en cualquier momento por éste para prestar sus servicios personales en beneficio de CANTV, CANTV.NET, CAVEGUÍAS y/o de cualquier otra empresa relacionada con el PATRONO.

CUARTO: Es entendido que los servicios que el TRABAJADOR preste para las mencionadas compañías: (i) serán ejecutados en nombre y por cuenta del PATRONO, como parte integrante de sus condiciones de trabajo, (ii) no suponirán la existencia de una relación laboral con dichas empresas, (iii) no representarán un esfuerzo adicional para el TRABAJADOR, y (iv) se entenderán remunerados con el salario y demás beneficios que el TRABAJADOR recibe del PATRONO, sin que den lugar a remuneración adicional alguna, ni al pago de ningún tipo de honorarios profesionales.

QUINTO: Este documento forma parte integrante del contrato de trabajo que une al PATRONO con el TRABAJADOR. El resto de las condiciones de trabajo del TRABAJADOR con el PATRONO se mantendrán en pleno vigor y serán las únicas aplicables a todos los efectos legales. En consecuencia, el salario y demás obligaciones y beneficios derivados de la relación de trabajo seguirán a cargo del PATRONO, bajo las mismas condiciones aplicables hasta la fecha.

En _____, a los _____ de _____ de 2009

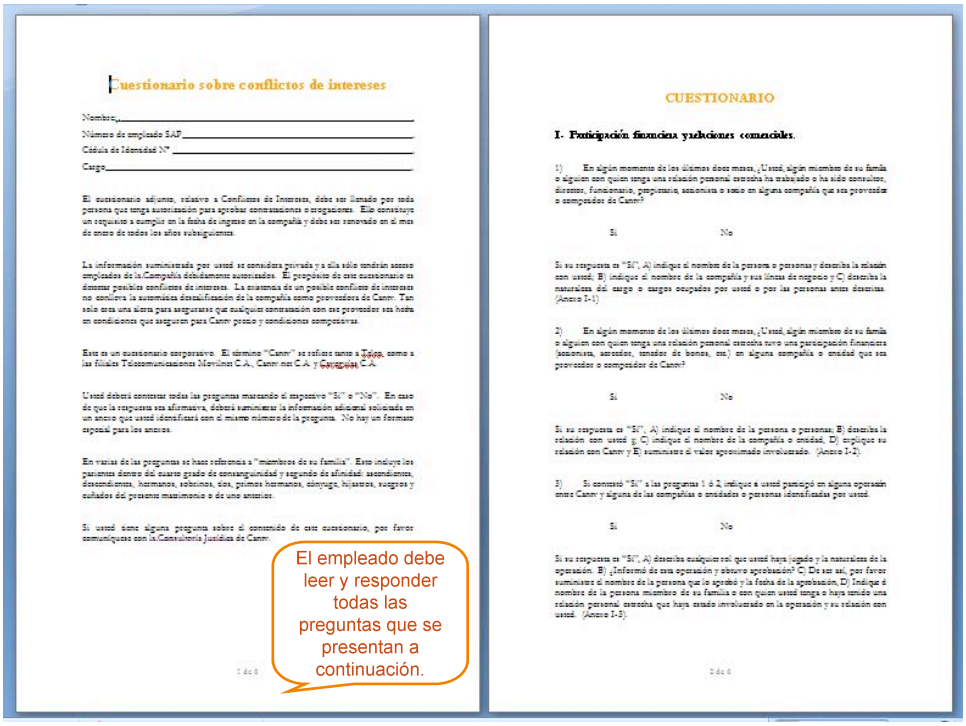
Por el PATRONO: Por el TRABAJADOR:

_____ _____

DOMINGUEZ BALL, ADRIANA MARIA

Convenio entre la Empresa y el Empleado donde se establecen las funciones del mismo.

Atrás



Cuestionario sobre conflictos de intereses

Nombre:_____

Número de empleado SAP_____

Cédula de Identidad N° _____

Cargo_____

El cuestionario adjunto, relativo a Conflictos de Intereses, debe ser llenado por toda persona que tenga autorización para aprobar contrataciones o erogaciones. Ello constituye un requisito a cumplir en la fecha de ingreso en la compañía y debe ser renovado en el mes de enero de todos los años subsiguientes.

La información suministrada por usted se considera privada y a ella sólo tendrán acceso empleados de la Compañía debidamente autorizados. El propósito de este cuestionario es detectar posibles conflictos de intereses. La existencia de un posible conflicto de intereses no conlleva la automática descalificación de la compañía como proveedora de Cantv. Tan solo crea una alerta para asegurarse que cualquier contratación con ese proveedor sea hecha en condiciones que aseguren para Cantv precios y condiciones competitivas.

Este es un cuestionario corporativo. El término "Cantv" se refiere tanto a Telcel, como a las filiales Telecomunicaciones Movilnet C.A., Cantv.net C.A. y Caveguías C.A.

Usted deberá contestar todas las preguntas marcando el espacio "Si" o "No". En caso de que la respuesta sea afirmativa, deberá suministrar la información adicional solicitada en un anexo que usted identificará con el mismo número de la pregunta. No hay un formato especial para los anexos.

En varias de las preguntas se hace referencia a "miembros de su familia". Esto incluye los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad: ascendientes, descendientes, hermanos, sobrinos, tíos, primos hermanos, cónyuge, hijastros, yernos y cuñados del presente matrimonio o de uno anterior.

Si usted tiene alguna pregunta sobre el contenido de este cuestionario, por favor comuníquese con la Consultoría Jurídica de Cantv.

1 de 6

El empleado debe leer y responder todas las preguntas que se presentan a continuación.

CUESTIONARIO

I. Participación financiera y relaciones comerciales.

1) En algún momento de los últimos doce meses, ¿Usted, algún miembro de su familia o alguien con quien tenga una relación personal cercana ha trabajado o ha sido consultor, director, funcionario, empleado, accionista o socio en alguna compañía que sea proveedor o competidor de Cantv?

Si No

Si su respuesta es "Si", A) indique el nombre de la persona o personas y describa la relación con usted; B) indique el nombre de la compañía y sus líneas de negocio y C) describa la naturaleza del cargo o cargos ocupados por usted o por las personas antes descritas. (Anexo I-1)

2) En algún momento de los últimos doce meses, ¿Usted, algún miembro de su familia o alguien con quien tenga una relación personal cercana tuvo una participación financiera (acciones, acreedor, tenedor de bonos, etc.) en alguna compañía o entidad que sea proveedor o competidor de Cantv?

Si No

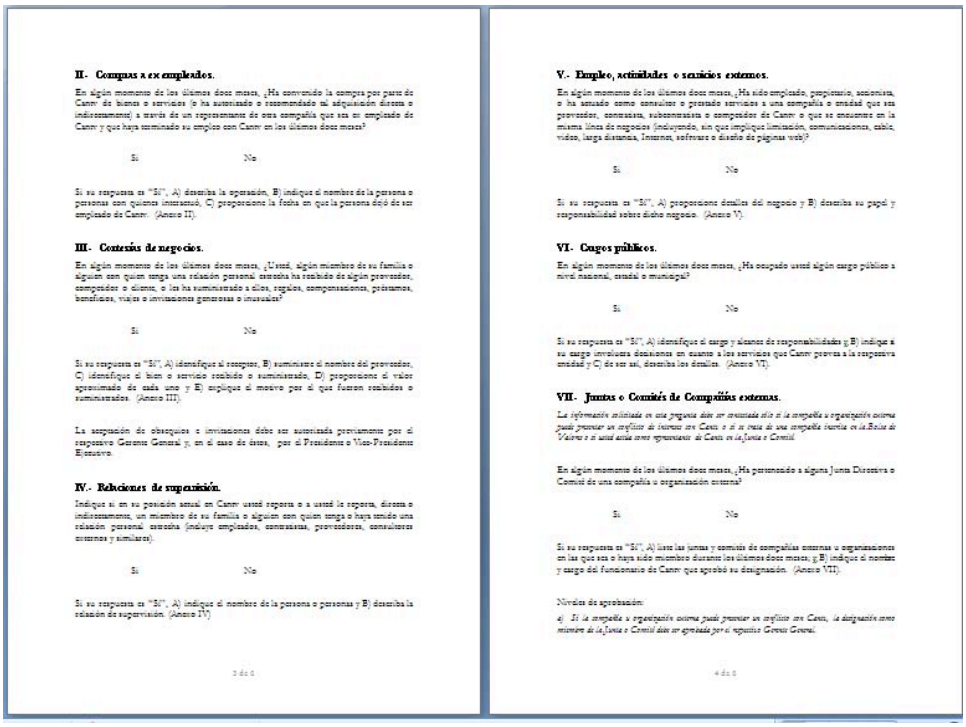
Si su respuesta es "Si", A) indique el nombre de la persona o personas; B) describa la relación con usted y; C) indique el nombre de la compañía o entidad, D) explique su relación con Cantv y E) suministre el valor aproximado involucrado. (Anexo I-2).

3) Si contestó "Si" a las preguntas 1 ó 2, indique si usted participó en alguna operación entre Cantv y alguna de las compañías o entidades o personas identificadas por usted.

Si No

Si su respuesta es "Si", A) describa cualquier rol que usted haya jugado y la naturaleza de la operación. B) ¿Informó de esta operación y obtuvo aprobación? C) De ser así, por favor suministre el nombre de la persona que lo aprobó y la fecha de la aprobación, D) Indique el nombre de la persona miembro de su familia o con quien usted tenga o haya tenido una relación personal cercana que haya estado involucrado en la operación y su relación con usted. (Anexo I-3).

2 de 6



II.- Compras a ex empleados.

En algún momento de los últimos doce meses, ¿Ha convenido la compra por parte de Cantv de bienes o servicios (o ha autorizado o recomendado tal adquisición directa o indirectamente) a través de un representante de esta compañía que sea ex empleado de Cantv y que haya terminado su empleo con Cantv en los últimos doce meses?

Si No

Si su respuesta es "Si", A) describa la operación, B) indique el nombre de la persona o personas con quienes interactuó, C) proporcione la fecha en que la persona dejó de ser empleado de Cantv. (Anexo II).

III.- Contexto de negocios.

En algún momento de los últimos doce meses, ¿Usted, algún miembro de su familia o alguien con quien tenga una relación personal cercana ha recibido de algún proveedor, comprador o cliente, o les ha suministrado a ellos, regalos, compensaciones, préstamos, beneficios, viajes o invitaciones generosas o inusuales?

Si No

Si su respuesta es "Si", A) identifique al receptor, B) suministre el nombre del proveedor, C) identifique el bien o servicio recibido o suministrado, D) proporcione el valor aproximado de cada uno y E) explique el motivo por el que fueron recibidos o suministrados. (Anexo III).

La aceptación de obsequios o invitaciones debe ser autorizada previamente por el respectivo Gerente General y, en el caso de éstos, por el Presidente o Vice-Presidente Ejecutivo.

IV.- Relaciones de supervisión.

Indique si en su posición actual en Cantv usted reporta o a usted le reporta, directa o indirectamente, un miembro de su familia o alguien con quien tenga o haya tenido una relación personal cercana (incluye empleados, contratistas, proveedores, consultores externos y similares).

Si No

Si su respuesta es "Si", A) indique el nombre de la persona o personas y B) describa la relación de supervisión. (Anexo IV)

3 de 5

V.- Empleo, actividades o servicios externos.

En algún momento de los últimos doce meses, ¿Ha sido empleado, propietario, accionista, o ha actuado como consultor o prestado servicios a una compañía o entidad que sea proveedor, comprador, subcontratista o competidor de Cantv o que se encuentre en la misma línea de negocios (incluyendo, sin que implique limitación, comunicaciones, cable, video, larga distancia, Internet, software o diseño de páginas web)?

Si No

Si su respuesta es "Si", A) proporcione detalles del negocio y B) describa su papel y responsabilidad sobre dicho negocio. (Anexo V).

VI.- Cargos públicos.

En algún momento de los últimos doce meses, ¿Ha ocupado usted algún cargo público a nivel nacional, estadal o municipal?

Si No

Si su respuesta es "Si", A) identifique el cargo y algunas de responsabilidades y B) indique si su cargo involucra decisiones en cuanto a los servicios que Cantv provee a la respectiva entidad y C) de ser así, describa los detalles. (Anexo VI).

VII.- Juntas o Comités de Compañías externas.

La información solicitada en esta pregunta debe ser revisada sólo si la compañía u organización externa pudo generar un conflicto de intereses con Cantv o si se trata de una compañía inscrita en la Bolsa de Valores o si usted actúa como representante de Cantv en la Junta o Comité.

En algún momento de los últimos doce meses, ¿Ha pertenecido a alguna Junta Directiva o Comité de una compañía u organización externa?

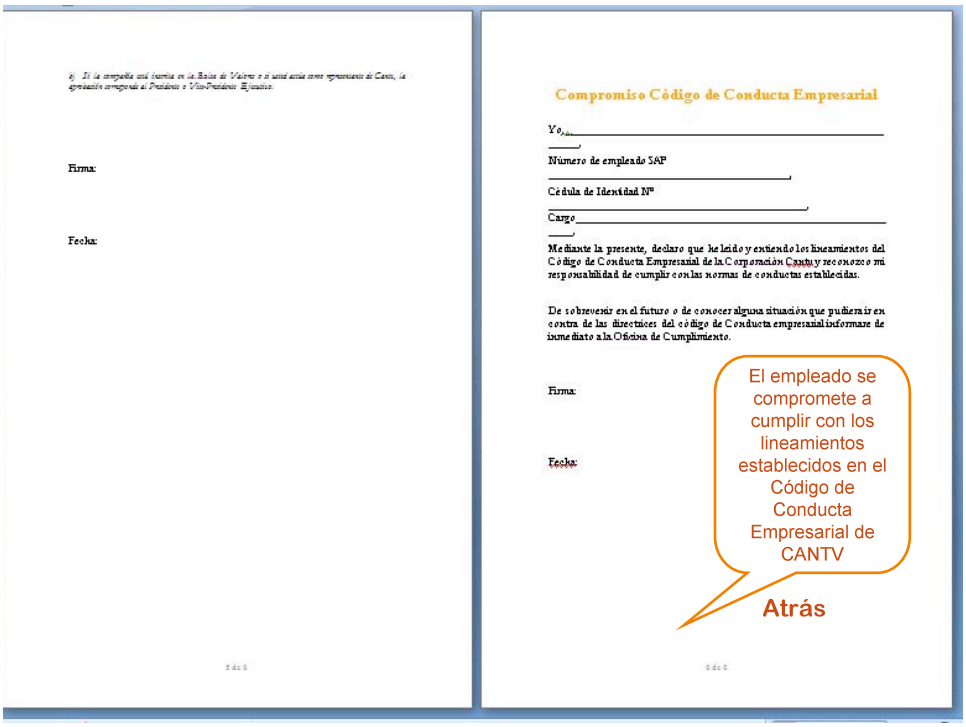
Si No

Si su respuesta es "Si", A) liste las juntas y comités de compañías externas u organizaciones en las que usted o haya sido miembro durante los últimos doce meses, y B) indique el nombre y cargo del funcionario de Cantv que aprobó su designación. (Anexo VII).

Niveles de aprobación:

a) Si la compañía u organización externa pudo generar un conflicto con Cantv, la designación como miembro de la Junta o Comité debe ser aprobada por el respectivo Gerente General.

4 de 5



b) Si la compañía está inscrita en la Bolsa de Valores o si usted actúa como representante de Cantv, la aprobación corresponde al Presidente o Vice-Presidente Ejecutivo.

Firma:

Fecha:

5 de 5

Compromiso Código de Conducta Empresarial

Yo,_____,

Número de empleado SAP

_____,

Cédula de Identidad Nº

_____,

Cargo_____,

Mediante la presente, declaro que he leído y entiendo los lineamientos del Código de Conducta Empresarial de la Corporación Cantv y reconozco mi responsabilidad de cumplir con las normas de conductas establecidas.

De sobrevenir en el futuro o de conocer alguna situación que pudiera ir en contra de las directrices del código de Conducta empresarial informare de inmediato a la Oficina de Cumplimiento.

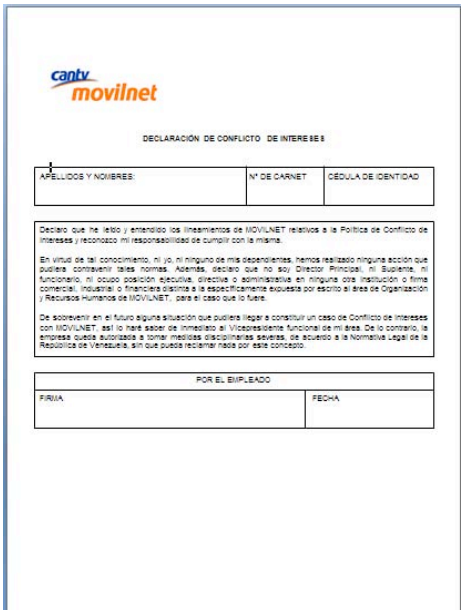
Firma:

Fecha:

El empleado se compromete a cumplir con los lineamientos establecidos en el Código de Conducta Empresarial de CANTV

Atrás

5 de 5



DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

APELLIDOS Y NOMBRES:	Nº DE CARNET	CÉDULA DE IDENTIDAD

Declaro que he leído y entendido los lineamientos de MOVILNET relativos a la Política de Conflicto de Intereses y reconozco mi responsabilidad de cumplir con la misma.

En virtud de tal conocimiento, ni yo, ni ninguno de mis dependientes, hemos realizado ninguna acción que pudiera contravenir tales normas. Además, declaro que no soy Director Principal, ni Suplente, ni funcionario, ni ocupo posición ejecutiva, directiva o administrativa en ninguna otra institución o firma comercial, industrial o financiera distinta a la especificamente expuesta por escrito al área de Organización y Recursos Humanos de MOVILNET, para el caso que lo fuere.

De sobrevenir en el futuro alguna situación que pudiera llegar a constituir un caso de Conflicto de Intereses con MOVILNET, así lo haré saber de inmediato al Vicepresidente funcional de mi área. De lo contrario, la empresa queda autorizada a tomar medidas disciplinarias severas, de acuerdo a la Normativa Legal de la República de Venezuela, sin que pueda reclamar nada por este concepto.

POR EL EMPLEADO	
FIRMA	FECHA

Compromiso por parte del Empleado, para el cumplimiento de las normas de la Empresa.

Atrás

PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE OTRAS COMPAÑÍAS

APELLIDOS Y NOMBRES:	Nº DE CARNET	CÉDULA DE IDENTIDAD

Declaro que he leído y entendido los lineamientos de MOVILNET relativos a Conflicto de Intereses en lo que se refiere a la ocupación de posiciones directivas, ejecutivas o administrativas de otras Compañías, Empresas, Firmas o Instituciones, según aparece en la Política de Conflicto de Intereses y reconozco mi responsabilidad de cumplir con los mismos. En virtud de tal conocimiento, declaro que yo, ni ninguno de mis dependientes, hemos realizado ninguna acción que pudiera contravenir tales normas.

Adjunto se encuentra el formulario "Declaración de Actividades" (uno para cada Compañía, Empresa, Firma o Institución mencionada) donde suministro, de acuerdo a sus instrucciones la confirmación requerida en la relación con mi propuesta y/o actual participación en la siguiente(s) Compañía(s), Empresa(s), Firma(s) o Institución(es):

ocupando el /los) cargo(s) de " " de la misma.

Entendiendo que dicha(s) circunstancia(s) puede(n) constituir o llegar situación(es) de Conflicto de intereses con MOVILNET, motivo por el cual y por lo que a mi respecta, en mi trabajo con MOVILNET me abstendré de actuar o tomar parte o influir en decisiones, actos o contratos que por razón de intereses mencionados pudiera beneficiar directa o indirectamente por intermedio de mis familiares inmediatos (ascendientes, descendientes, hermanos, sobrinos y demás parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o del segundo grado de afinidad) o de las personas que dependan de mí.

De sobrevenir en el futuro alguna situación adicional que pudiera constituir un caso de Conflicto de Intereses con MOVILNET o una variación del caso reseñado en esta Carta, así lo haré saber de inmediato por medio de la respectiva carta proforma a la Consultoría Jurídica de la Empresa.

POR EL EMPLEADO	
FIRMA	FECHA

Declaración por parte del Empleado en si ha tenido o no, actividades en otras compañías de telecomunicaciones

Atrás

cantv movilnet

PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE OTRA S COMPAÑÍA S

APELLIDOS Y NOMBRES:	Nº DE CARNET	CÉDULA DE IDENTIDAD

Declaro que he leído y entendido los lineamientos de MOVILNET relativos a Conflicto de Intereses en lo que se refiere a la ocupación de posiciones directivas, ejecutivas o administrativas de otras Compañías, Empresas, Firmas o Instituciones, según aparece en la Política de Conflicto de Intereses y reconozco mi responsabilidad de cumplir con los mismos. En virtud de tal conocimiento, declaro que yo, ni ninguno de mis dependientes, hemos realizado ninguna acción que pudiera contravenir tales normas.

Adjunto se encuentra el formulario "Declaración de Actividades" (uno para cada Compañía, Empresa, Firma o Institución mencionada) donde suministro, de acuerdo a sus instrucciones la confirmación requerida en la relación con mi propuesta y/o actual participación en la siguiente(s) Compañía(s), Empresa(s), Firma(s) o Institución(es): *

ocupando el (los) cargo(s) de * * de la misma.

Entendiendo que dicha(s) circunstancia(s) puede(n) constituir o llegar situación(es) de Conflicto de Intereses con MOVILNET, motivo por el cual y por lo que a mi respecta, en mi trabajo con MOVILNET me abstendré de actuar o tomar parte o influir en decisiones, actos o contratos que por razón de intereses mencionados pudiera beneficiar directa o indirectamente por intermedio de mis familiares inmediatos (ascendientes, descendientes, hermanos, sobrinos y demás parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o del segundo grado de afinidad) o de las personas que dependan de mí.

De sobrevenir en el futuro alguna situación adicional que pudiera constituir un caso de Conflicto de Intereses con MOVILNET o una variación del caso reseñado en esta Carta, así lo haré saber de inmediato por medio de la respectiva carta proforma a la Consultoría Jurídica de la Empresa.

POR EL EMPLEADO	
FIRMA	FECHA

Declaración por parte del Empleado en si ha tenido o no, actividades en otras compañías de telecomunicaciones

Atrás

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática | CANTV | Movilnet

Venezuela AHORA ES DE TODOS

Contactos

- Gerencia de Atención Gestión Humana
  - Coordinación GAGH de La Vicepresidencia de Operaciones Comerciales.
  - Coordinación GAGH de la Vicepresidencia de Operaciones y Sistemas

Atrás

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática | CANTV | Movilnet

Venezuela AHORA ES DE TODOS

Contactos VPOC

movilnet

- Natalia Galindo
  - 0212- 7057704
- Liliana Pozo
  - 0212- 7057840
- Lesy Serrano
  - 0212- 7056546

Atrás

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática | CANTV | Movilnet

Venezuela AHORA ES DE TODOS

Contactos VPOS

movilnet

- Melanie Delgado
  - 0212-7057362
- María Eugenia Colmenares
  - 0212- 7057219
- Ediles Moreno
  - 0212- 7057259

Atrás

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática | CANTV | Movilnet

Venezuela AHORA ES DE TODOS

Información de Interés

movilnet

- Nomina
  - 0212-5000500
- Viáticos
  - 0212 - 5006349 /2690
- HCM
  - *HCM (Desde un teléfono celular Movilnet)
  - 0212-5006020/8198
- Fácil Centro
  - 0212-7057753 /6526

Atrás

movilnet

cantv movilnet

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática | CANTV | Movilnet
Venezuela AHORA ES DE TODOS